

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

***“Influencia del sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los Servidores
Municipales del Distrito Metropolitano de Quito”***

Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial

Autor: Cristina Valeria Vivas Carrillo

Tutor: Dr. Luis Edmundo Sarabia López.

Promoción 2012 - 2013

Quito - 2014

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo, es el resultado de un esfuerzo conjunto, por lo cual quiero agradecer a Dios por bendecirme y haberme permitido culminar esta etapa con gran satisfacción.

A la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador, por abrirme las puertas y permitirme formar parte de tan prestigiosa Institución.

A mis profesores, quienes me brindaron todos sus conocimientos, enseñanzas, con paciencia y dedicación, para que ahora que empieza mi carrera como profesional triunfe en la vida y me supere cada día más.

A mi tutor de tesis el Doctor Luis Sarabia por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi papito, Paco René Vivas Mancheno quien desde el cielo sé que me cubría con sus manos bendiciendo cada uno de mis pasos y levantándose del suelo cada vez que tropezaba.

A toda mi familia, de manera especial a mi mami y a mis hermanos, ya que ellos son parte muy importantes en mi vida y estuvieron presentes con palabras de aliento durante toda mi carrera universitaria.

Por último quiero agradecer a todos mis amigos, especialmente a mis amigas, Karina Elizabeth Vaca y Andrea Estefanía Bahamonde, por haberme permitido formar parte de sus vidas, por acogerme en sus hogares, por ser mis confidentes, porque durante los 5 años de carrera, nunca me dejaron sola siempre estuvieron conmigo demostrándome su amistad desinteresada y haciéndome compañía cuando más lo necesitaba, con quienes compartí los mejores momentos de mi vida universitaria.

Atentamente,

Cristina Vivas Carrillo.

DEDICATORIA

Con gran emoción, al culminar una etapa más de mi vida, quiero dedicar este trabajo primeramente a Dios, quien ha sido mi fuerza y ha sabido marcar mi camino, en quien día a día me apoyaba para no caer y mantenerme en pie.

A mi Papito, Paco René Vivas Mancheno, quien a pesar de no encontrarse físicamente conmigo, porque Dios se lo llevó, para que forme parte de su mejor coro de ángeles, siempre estuvo a mi lado, su presencia me abrigaba todos los días, cuando sentía que todo estaba perdido, cuando sentía que la vida ya no tenía sentido, en Él me refugiaba cuando me sentía sola; recordarlo me animaba y me empujaba a seguir hacia adelante forjando mi camino.

A mi Mamita Teresita Carrillo Velasteguí, una mujer luchadora, una mujer preocupada y siempre dispuesta a todo por mi bienestar, nunca me abandono, me enseñó que si algo se quiere en la vida se debe luchar por ello, apoyó incondicionalmente mis decisiones, me dio ánimo, fuerza y valor para sobrellevar los problemas que se me presentaban en el camino, y a pesar de la distancia que nos separaba, mi madre y sus sabios consejos estuvieron siempre presentes.

A mis hermanitos Francisco, Vanessa y Alex Vivas Carrillo, quienes con sus ocurrencias, llenaron mi vida de alegría y felicidad, a pesar de nuestras peleas y diferencias típicas de hermanos, estuvieron preocupados siempre por mí.

A mi pequeña sobrina María Paz Molina Vivas, la niña de mis ojos, quien desde el instante que supe que venía en camino, le dio una alegría inmensa a mi corazón.

A mi pequeño Saltamontes Josué David, quien con su inocencia, y su sonrisa encantadora lleno mis días de amor, paz y tranquilidad.

A mis abuelitos, mis tíos, mis primos, mis amigos, quienes siempre estuvieron presentes y alentándome para no decaer.

Los amo a todos.

Atentamente,

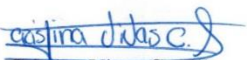
Cristina Vivas Carrillo.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Quito, 8 de julio del 2014

Yo CRISTINA VALERIA VIVAS CARRILLO, autora de la investigación, con cedula de ciudadanía N° 050254225-1, libre y voluntariamente DECLARO, que el presente Trabajo de Titulación: "INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA SALUD Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", es original y de mi autoría; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente,


Cristina Vivas Carrillo.

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, CRISTINA VALERIA VIVAS CARRILLO, en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre "INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA SALUD Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 8 de julio del 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cristina Valeria Vivas Carrillo', is written over a horizontal dashed line. Below the line, there are two more horizontal lines, one solid and one dashed.

Firma

C.C. 050254225-1

RESUMEN DOCUMENTAL EN ESPAÑOL

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente, sobreendeudamiento, salud y desempeño laboral. El objetivo fundamental es identificar el nivel de sobreendeudamiento y su influencia en la salud y el desempeño laboral de los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito. La hipótesis plantea que: a mayor sobreendeudamiento, mayor es el nivel de estrés y menor es el desempeño laboral del servidor. El fundamento teórico: Jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow, siendo su principal aporte a la comprensión de la conducta del consumidor el hecho de que dichas necesidades no se presentan con el mismo grado de intensidad para los individuos, y que se presentan bajo una estructura multidimensional es decir en permanente interacción y movilidad unas respecto a las otras. Investigación, correlacional, no experimental. La conclusión general refiere que a mayor endeudamiento existe mayor nivel de estrés, pero esto no influye en el desempeño laboral; y se recomienda a los servidores, tener un grado mayor de responsabilidad de administración de sus ingresos, para evitar niveles de estrés altos.

CATEGORÍAS TEMÁTICAS:

PRIMARIA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.

SECUNDARIA: SOBREENDEUDAMIENTO,

SALUD Y DESEMPEÑO LABORAL

DESCRIPTORES:

SOBREENDEUDAMIENTO, ENCUESTA

SALUD LABORAL, ESCALA DE INDICADORES FISICOS Y PSICOEMOCIONALES DEL ESTRÉS

DESEMPEÑO LABORAL, FORMULARIO EVAL 01 DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES.

DESCRIPTORES GEOGRÁFICOS:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO.

SUMMARY OVERVIEW

Investigation Project on Industrial Psychology specifically about over indebtedness, health and job performance. Its main objective is to identify the level of over indebtedness and its influence on health and job performance of municipal employees of Quito Human Resources Metropolitan Municipality. The hypothesis is that: the higher over indebtedness, the higher the level of stress and lower job performance of the employees. The theoretical foundation: Hierarchy of human needs of Abraham Maslow, whose main contribution to the understanding of consumer behavior is that those needs are not presented with the same degree of intensity for all individuals, thus presented under multidimensional structure that is in constant interaction and mobility with respect to each other.

Co-relational, non-experimental Investigation. The general conclusion states that higher debts, higher level of stress, but this does not affect job performance, and it is recommended that employees have a greater degree of responsibility for managing their income so as to avoid high stress levels.

THEMATIC CATEGORIES;

INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

SECUNDARIA; OVER INDEBTEDNESS

HEALTH AND JOB PERFORMANCE

DESCRIPTORS:

OVER INDEBTEDNESS, SURVEY

JOB HEALTH, STRESS PHYSICAL AND PSYCHOEMOTIONAL INDICATORS SCALE

JOB PERFORMANCE, FORM EVAL 01 OF THE MINISTRY OF WORKING RELATIONS

GEOGRAPHICAL DESCRIPTORS:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO

Hereby I certify that I have translated totally and fully the above Summary Overview of the Thesis titled "Influence of over indebtedness in health and Job Performance of municipal employees of Quito Human Resources Metropolitan Municipality", written by Ms. Cristina Valeria Vivas Carrillo, ID. 050254225-1, student at Psychology Sciences Faculty, Central University of Ecuador. To validate this translation process, please find attached a copy of my identification card.

Yours very truly,



Maria Cecilia Burgos M.
I.D. 1710347095
Translator

TABLA DE CONTENIDO GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA.....	III
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	V
RESUMEN DOCUMENTAL EN ESPAÑOL	VI
SUMMARY OVERVIEW	VII
TABLA DE CONTENIDOS DE ILUSTRACIONES	XIII
TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS Y GRÁFICOS	XIV
TABLA DE CONTENIDOS DE CUADROS	XVI
B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	XVII
INTRODUCCIÓN	XVII
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	XVIII
Preguntas.....	XVIII
Formulación del problema	XVIII
Objetivos	XIX
Justificación e importancia	XIX
MARCO TEÓRICO	21
CAPÍTULO 1.....	22
1 ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO	22
1.1 Endeudamiento.....	22
1.1.1 Historia del endeudamiento	22
1.1.2 Definición de endeudamiento	23
1.2 Sobreendeudamiento.....	24
1.2.1 Definición de Sobreendeudamiento	24
1.2.2 Tipos de sobreendeudamiento	25
▪ Sobreendeudamiento activo	25
▪ Sobreendeudamiento pasivo.....	26
1.2.3 Preceptos para determinar el sobreendeudamiento	27
1.2.4 Causas del sobreendeudamiento	27
1.3 Diferencia entre endeudamiento y sobreendeudamiento	28
CAPÍTULO 2	29
2 PSICOLOGÍA DEL TRABAJO	29

2.1	Historia de la psicología laboral	29
2.2	Definición de psicología del trabajo	30
2.2.1	Enfoque básico	31
2.2.2	Enfoque aplicado	31
2.3	SALUD LABORAL	32
2.3.1	Definición de salud laboral.....	32
2.3.2	Relación entre el trabajo y la salud	32
	▪ Salud	32
	▪ Trabajo	33
	▪ Condiciones de trabajo.....	34
	▪ Factores de riesgo físico	35
	▪ Factores de riesgo químico.....	35
	▪ Factores de riesgo biológico	35
	▪ Factores de riesgo mecánicos.....	35
	▪ Factores de riesgo ergonómico	35
	▪ Efectos positivos del trabajo.....	36
	▪ Efectos negativos del trabajo.....	36
	▪ Accidente de trabajo	36
	▪ Enfermedad de trabajo	37
	▪ Factores para la ocurrencia de enfermedades de trabajo	38
	▪ Tipos de enfermedades de trabajo.....	38
	▪ Enfermedad profesional	38
	▪ Enfermedad ocupacional.....	38
	▪ Consecuencias para determinar las enfermedades profesionales.	38
	▪ El estrés	39
	▪ Historia del estrés.....	39
	▪ Síntomas del estrés.....	40
	▪ Tipos de estrés	41
	▪ Estrés agudo	41
	▪ Estrés episódico.....	41
	▪ Estrés crónico.....	42
	▪ Factores estresores	42
	▪ Factores medio ambientales	42
	▪ Factores Psicológicos.....	42

▪ Factores personales.....	42
▪ Modelos explicativos del estrés	42
▪ Modelo demanda-control	42
▪ Modelo demanda-control-apoyo	43
▪ Modelo inadecuación persona-entorno	43
▪ Modelo de desajuste esfuerzo-recompensa	43
▪ Burnout	44
▪ Historia del burnout.....	44
▪ Definición del burnout.....	45
▪ Tipos de burnout	46
▪ Burnout activo.....	46
▪ Burnout pasivo	46
▪ “Weareaut	46
▪ Classic.....	46
▪ Underchallenged.....	47
▪ Síntomas del burnout.....	47
▪ Desarrollo del burnout.....	47
▪ Período leve.....	47
▪ Período agudo.....	47
▪ Modelos explicativos para el burnout	48
▪ Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda.....	48
▪ Modelo sociológico	48
▪ Modelo opresión-demografía	48
▪ Modelo demografía-personalidad-desilusión	48
▪ Consecuencias del burnout	49
▪ Diferencia entre el burnout y el estrés	49
▪ Insatisfacción laboral	50
CAPÍTULO 3.....	51
3 DESEMPEÑO LABORAL	51
3.1 Evaluación del desempeño laboral	51
3.2 Propósitos de la evaluación de desempeño	52
3.2.1 Propósitos administrativos	52
3.2.2 Propósitos de desarrollo	53
3.2.3 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	53

3.2.4	Métodos de evaluación de desempeño	54
▪	Métodos basados en características	54
▪	Escalas gráficas de calificación	55
▪	Escalas mixtas	55
▪	Distribución forzada	56
▪	Formas narrativas	57
▪	Métodos basados en el comportamiento	57
▪	Métodos de incidente crítico	57
▪	Escala fundamentada para la medición del comportamiento	57
▪	Escala de observación de comportamiento	58
▪	Métodos basados en resultados	58
▪	Mediciones de productividad	58
▪	Administración por objetivos	59
	HIPÓTESIS	60
	Definición conceptual	60
	Sobreendeudamiento	60
	Salud	60
	Desempeño Laboral	61
	Definición Operacional:	61
	MARCO REFERENCIAL	62
	Antecedentes	62
	Visión	62
	Misión	62
	Objetivos Estratégicos	62
	MARCO METODOLOGICO	63
	Tipo de Investigación.	63
	Diseño de Investigación	63
	Población y muestra	63
	Técnicas e Instrumentos	63
	Análisis, validez y confiabilidad de los instrumentos.	63
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	65
	Presentación tablas y gráficos.	65
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	107
	Hipótesis de investigación	107

CONCLUSIONES:.....	113
RECOMENDACIONES:.....	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	117
Plan de tesis.....	118
Instrumentos aplicados	131
Formulario de evaluación de desempeño	135
Catálogo de competencias técnicas del puesto.....	139

TABLA DE CONTENIDOS DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Tipos de sobreendeudamiento	26
Ilustración 2 Concepto de salud.....	33
Ilustración 3 Accidente de trabajo	37
Ilustración 4 Enfermedad profesional	38
Ilustración 5 Ejemplo del Método de Escalas gráficas de calificación	55
Ilustración 6 Ejemplo del Método de Escalas mixtas	56
Ilustración 7 Ejemplo del Método de Escalas mixtas	56
Ilustración 8 Ejemplo del Método de Escala fundamentada para la medición del comportamiento	58
Ilustración 9 Evaluación del desempeño por APO	59

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1 Resultados obtenidos del género de los servidores.	65
Tabla 2 Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	66
Tabla 3 Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	67
Tabla 4 Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	68
Tabla 5 Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	69
Tabla 6 Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	70
Tabla 7 Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	71
Tabla 8 Porcentajes obtenidos de la séptima pregunta, encuesta endeudamiento.	72
Tabla 9 Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	73
Tabla 10 Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	74
Tabla 11 Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, encuesta endeudamiento.	75
Tabla 12 Porcentajes obtenidos de la décimo primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	76
Tabla 13 Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	77
Tabla 14 Porcentajes obtenidos de la décimo tercera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.	78
Tabla 15 Porcentajes obtenidos de la pregunta décimo cuarta, encuesta sobreendeudamiento.	79
Tabla 16 Resultado global del nivel de inversión en necesidades básicas de los servidores, para demostrar su nivel de sobreendeudamiento.	80
Tabla 17 Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, escala de indicadores de estrés.	81
Tabla 18 Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.	82
Tabla 19 Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, escala de indicadores de estrés.	83
Tabla 20 Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés.	84
Tabla 21 Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, escala de indicadores de estrés.	85
Tabla 22 Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, escala de indicadores de estrés.	86
Tabla 23 Porcentajes obtenidos de la séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.	87
Tabla 24 Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, escala de indicadores de estrés.	88
Tabla 25 Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, escala de indicadores de estrés.	89
Tabla 26 Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, escala de indicadores de estrés.	90
Tabla 27 Porcentajes obtenidos de la décimo primera pregunta, escala de indicadores de estrés.	91
Tabla 28 Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.	92
Tabla 29 Porcentajes obtenidos de la décimo tercera pregunta, escala de indicadores de estrés.	93
Tabla 30 Porcentajes obtenidos de la décimo cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés.	94
Tabla 31 Porcentajes obtenidos de la décimo quinta pregunta, escala de indicadores de estrés.	95
Tabla 32 Porcentajes obtenidos de la décimo sexta pregunta, escala de indicadores de estrés.	96
Tabla 33 Porcentajes obtenidos de la décimo séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.	97

Tabla 34 Porcentajes obtenidos de la décimo octava pregunta, escala de indicadores de estrés.	98
Tabla 35 Porcentajes obtenidos de la décimo novena pregunta, escala de indicadores de estrés.	99
Tabla 36 Porcentajes obtenidos de la vigésima pregunta, escala de indicadores de estrés.	100
Tabla 37 Porcentajes obtenidos de la vigésima primera pregunta, escala de indicadores de estrés.	101
Tabla 38 Porcentajes obtenidos de la vigésima segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.	102
Tabla 39 Resultados generales del nivel de estrés obtenido con la aplicación de la escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés a los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.	103
Tabla 40 Cuadro de desempeño laboral individual de los servidores municipales pertenecientes a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos.	104
Tabla 41 Resultados generales de la evaluación del desempeño de los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.	106

TABLA DE CONTENIDOS DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz comparativa entre endeudamiento y sobreendeudamiento.....	28
Cuadro 2 Síntomas más comunes del estrés.....	41
Cuadro 3 Consecuencias del Burnout	49
Cuadro 4 Consecuencias del Burnout	49
Cuadro 5 Comparación de los métodos de evaluación del desempeño.....	60

B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo determinar cómo influye el sobreendeudamiento en la salud y el desempeño de los servidores municipales pertenecientes a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito, en el mismo que se mostrarán los motivos por los cuales los trabajadores tienden a sobre endeudarse, y a la vez como este factor incide en la salud y el desempeño laboral del personal.

Para realizar nuestro estudio se tomarán en cuenta a trabajadores del sector público que en nuestro medio se los denominan funcionarios o servidores públicos/municipales.

Las causas que producen que una persona se sobre endeude, comúnmente es la irresponsabilidad y mal manejo de los ingresos mensuales, debido a que en la actualidad la sociedad está acostumbrada a consumir sin importarles si tienen o no dinero para cubrir los gastos que generan.

La persona que se encuentra sobre endeudada, al no saber cómo resolver su problema, forma uno nuevo el mismo que afecta su salud, con la presencia de síntomas constantes de estrés, y debido a esto el desempeño laboral del servidor municipal puede verse también afectado o no. Por tal motivo, la investigación elaborada buscará determinar el nivel de endeudamiento del servidor, el nivel en el que se ve afectada su salud y su desempeño.

Si la salud del servidor municipal se ve afectada, influenciará de una forma negativa o positiva al desempeño de dichos servidores, positiva puesto que al verse en la necesidad de obtener dinero por su endeudamiento, intentarán desempeñarse mejor en cada una de las funciones que ejercen para conservar su puesto, caso contrario conforme aumenta el nivel de estrés por su endeudamiento, disminuirá el nivel de desempeño.

Considero que esta investigación será de gran ayuda para la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, ya que con los resultados que se obtengan de la misma, se podrá realizar algún tipo de propuesta por parte de los Directivos, para intentar mejorar la calidad de vida de los servidores que padecen el problema plantado, y evitar que este mal se difunda al resto de trabajadores, crear conciencia de la importancia del ahorro y preservar la salud física, mental y emocional del personal.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito, los servidores tienen tendencia a sobre endeudarse por diversas situaciones a las que se encuentran expuestos, por lo que esto afecta su salud causando en ellos niveles de estrés altos y a la vez un desempeño laboral bajo, puesto que la tensión que presentan no les permite cumplir al 100% con sus actividades diarias.

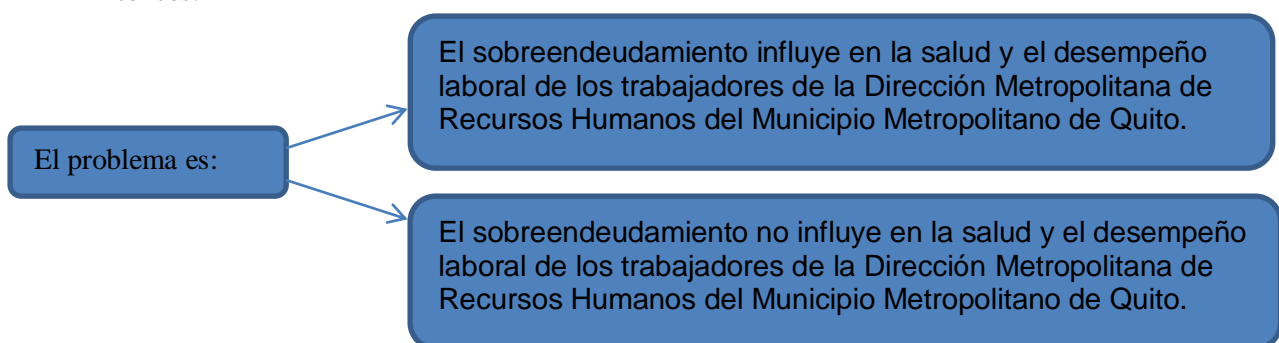
Al analizar las causas por las que los servidores municipales se sobre endeudan, y ver el efecto que esto ocasiona en su salud y desempeño laboral, nos ayudará a determinar lo siguiente:

Preguntas

Nro.	Preguntas
1	¿Qué porcentaje y número de servidores municipales presentan problemas de sobreendeudamiento?
2	¿A qué destina sus recursos los empleados que presentan un sobreendeudamiento?
3	¿El sobreendeudamiento afecta el desempeño del trabajador?
4	¿El sobreendeudamiento afecta la salud del trabajador, generando niveles de estrés altos en ellos?

Formulación del problema

Entonces:



Objetivos

General

- Determinar cómo influye el sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los Servidores Municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

Específicos

- Determinar si el sobreendeudamiento de los servidores municipales, afecta a su desempeño laboral.
- Determinar el nivel en el que el sobreendeudamiento afecta a la Salud de los empleados.

Justificación e importancia

Una de las incertidumbres más grandes que vivimos las personas es el deseo de cambiar y no saber cómo, por lo tanto, repetimos los mismos comportamientos y actitudes que muchas veces no deseamos. La mayoría buscamos dichos cambios fuera de nosotros mismos, sin darnos cuenta de que nuestro cerebro posee la habilidad de generar cambios posibles, fáciles y efectivos y así generar nuevas neuro-asociaciones diferentes, que posibiliten cambios en nuestra química cerebral y poder experimentar una transformación real.

Las personas cuando empiezan a trabajar, por el simple hecho de saber que recibirán dinero, se lo gastan antes de percibirlo, convirtiéndolos en compradores compulsivos, y causando en ellos el mal hábito de no administrar bien sus ingresos mensuales.

No solo esta es una causa existen otros factores que pueden llevar a que una persona se endeude, como por ejemplo: Una enfermedad catastrófica del servidor o de algún familiar, préstamos realizados en diferentes instituciones financieras o en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), problemas de adicciones (drogas, alcoholismo, juegos de azar). Todo esto se inicia con una deuda, que con el pasar del tiempo, se va a convertir en un endeudamiento.

Es importante conocer, el valor del ahorro, la importancia que el dinero tiene para la sustentación de los hogares.

Las personas que caen en un sobreendeudamiento, al verse en la necesidad de conseguir dinero, optan por robar, o son aquellas personas que se quedan en las oficinas haciendo horas extras con tal de conseguir algunos centavos para poder mantener su hogar o pagar deudas.

Este problema no solo ocasiona pérdida económica, sino también ocasiona problemas en la salud de las personas tales como el estrés, enfermedades psicosomáticas, entre otras.

El rendimiento laboral disminuye, causando insatisfacción personal y también institucional.

Con estos antecedentes, y conociendo que este tema tiene gran importancia, se considera pertinente realizar la investigación propuesta

Una vez terminado el proyecto de investigación como propuesta, los resultados los aplicaremos conjuntamente con La Dirección de Recursos Humanos del Distrito Metropolitano de Quito.

La utilidad que generará la investigación es mejorar el desempeño de los Servidores Municipales y reducir el porcentaje de empleados sobre endeudados, a la vez disminuir el nivel de estrés y mejorar la salud de los Servidores Municipales.

MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico tiene como objetivo fundamentar la tesis que a continuación se desarrolla, para ello se ha creído conveniente generar un debate teórico de algunos autores y temas que fundamenten y enriquezcan la propuesta.

El marco teórico pretende poner en evidencia la importancia de la psicología industrial como motivante para el desarrollo del trabajo y como vehículo que canalice la solución de los conflictos derivados de la globalización, es decir, abordar la solución de los temas de endeudamiento y sobreendeudamiento de los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

El tema es trascendental debido a que muchos estudios han determinado que la conducta y actitud laboral de los seres humanos está cambiando; y su cultura se está transformando debido al consumismo y la sociedad materialista en la que se desarrollan.

Es por este motivo que se quiere analizar la teoría de la salud laboral y temas afines para manifestar la importancia de la aplicación de esta disciplina en las diversas empresas de todo tipo, con el objetivo de identificar si los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito, padecen de endeudamiento y sobreendeudamiento siendo este el factor que influye en la salud y en el desempeño del trabajador.

Uno de los autores en los que se fundamenta este debate teórico es el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, quién durante la década de los cincuenta desarrolló la famosa teoría de la jerarquía de necesidades, esta teoría ha servido de soporte para el desarrollo de teorías actuales.

Sin embargo, la teoría de Maslow por ser la más utilizada a nivel empresarial para fundamentar y comprender en que se sustenta la motivación de las personas para ser aceptadas frente a los demás individuos, en este caso ha aportado en gran medida para el desarrollo de esta fundamentación científica debido a que muestra la relación entre aceptación social y sobreendeudamiento.

Pero la sustentación teórica no solamente se base en Maslow sino también en otros autores como: Douglas McGregor, David McClelland, Edwin Locke Russel, Alcover, Chinchilla, Soto, Trujillo y otros que complementan la perspectiva del psicólogo estadounidense.

CAPÍTULO 1

1 ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO

1.1 Endeudamiento

1.1.1 Historia del endeudamiento

La aplicación del término endeudamiento se puede situar dentro de la historia en la Antigua Grecia, cuando los individuos asumían una deuda con el objetivo de comprar flotas marítimas que servían para viajar y tratar de conquistar nuevas tierras y expandir sus territorios.

Años más tarde en la época Renacentista se origina la idea de crear casas comerciales con el mismo objetivo de las entidades financieras actuales, surgiendo de ésta forma los primeros bancos o entidades crediticias que tenían como función prestar dinero para la adquisición de bienes o servicios.

Con el paso de los años la sociedad dio cabida a la aparición de entidades públicas y privadas mejor estructuradas y destinadas a prestar dinero, haciendo de esta actividad un negocio, es cuando este sector va adquiriendo una función fundamental en el desarrollo y progreso de un individuo y la sociedad en general.

Durante toda la historia los banqueros siempre ocuparon un sitio privilegiado y de mucha importancia para el desarrollo de un país, representaban el sector que ayudaba al cumplimiento de los ideales y proyectos de la sociedad, así como también al gremio que contaba con el poder necesario para modificar la cultura de una sociedad.

Sin embargo, la globalización trajo grandes cambios estructurales a nivel social y económico, mostrando nuevas formas de pensar, actuar y culturalmente los países han cambiado en cuanto a su actividad económica y financiera, así como también han aparecido nuevas necesidades crediticias y con ella enfermedades que influyen en la salud y desempeño laboral.

A partir de la década de los noventa los individuos de Norteamérica tuvieron acceso a las tarjetas de crédito este hecho facilitó el consumo de los individuos que en un inicio efectuaban sus préstamos para adquirir autos, casas, sin embargo, ahora los individuos buscan cubrir otras necesidades que además de satisfacer sus necesidades físicas, sirven para satisfacer sus necesidades de identidad y estatus social.

Se puede definir que la globalización, las nuevas tendencias crediticias y las ideologías consumistas y materialistas de la que el mundo es parte, ha traído como consecuencia una repercusión en la subjetividad y conducta de las personas teniendo como resultado una cultura centrada en la satisfacción inmediata de los deseos.

Hoy en día, los individuos crean su identidad basada en las posesiones y bienes que ostentan y la lucha diaria de los individuos se origina por conseguir los medios necesarios para satisfacer la cultura materialista en la que la sociedad está sumergida.

Dentro de este contexto, el mercado se ha dado cuenta de la nueva conducta de las personas y para ello utiliza herramientas como la publicidad, promoción y demás formas de comunicación que promuevan e incentiven al consumo, no solo la publicidad y las ramas de la comunicación se benefician de este cambio de conducta sino que también se benefician las entidades financieras, comerciales y demás frentes que ofrecen productos y servicio, para ello crean nuevas formas de pago, nuevas formas de consumo, entre otros aspectos que atribuyen el cambio de conducta afectando la salud, desempeño laboral a partir del endeudamiento y sobreendeudamiento.

La razón principal por la que un individuo adquiere una deuda en la actualidad se fundamenta en la respuesta al mundo globalizado, consumista y materialista, pues hoy por hoy, lo que un individuo posee, define el tipo de persona que es y los individuos que necesitan reflejar identidad y estatus trabajan con el objetivo de adquirir estas cuestiones conductuales que están impregnadas en la sociedad actual.

1.1.2 Definición de endeudamiento

Para definir el término endeudamiento se debe partir por el concepto deuda y esta palabra se define como “la acción u obligación que un individuo tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otro una cosa, por lo común dinero.” (ESPASA, 2003, pág. 593)

La palabra deuda proviene de la palabra deber y quiere decir, que un individuo ha adquirido una obligación de reintegrar dinero a otro individuo o entidad que ha prestado sus servicios o vendido sus productos, también hace referencia a pagos pendientes que se deben saldar en efectivo o mediante cualquier otra forma.

Dicho esto, se puede definir al endeudamiento como el “consumo anticipado” (CONTRERAS, DE LA FUENTE, FUENTEALBA, GARCÍA, & SOTO, 2006, s/f) de un bien o servicio que se lo pudo haber obtenido a pagos deferidos, ya que la utilización de este se lo realiza previo al pago del

mismo, es decir, el endeudamiento se presenta cuando un individuo tiene, disfruta y usa un bien o servicio antes de pagarlo.

Según el diccionario de economía define al endeudamiento como la obligación contraída por la cual uno debe abonar una suma de dinero, o entregar un bien o prestar un servicio. Según el plazo que implique la deuda puede ser a corto plazo; generalmente se la considera así cuando vence dentro de los 360 días, o a largo plazo, cuando supera los 360 días. Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe entregar en un plazo determinado para cancelar una obligación.(GRECO, 2006, pág. 193)

El endeudamiento se convierte en un proceso psicológico complejo que obedece a factores intrínsecos y contextuales, las causas de endeudamiento para los individuos responde al ingreso de cada uno, es decir, quienes perciben más ingresos tienen deudas con entidades bancarias para consumo de artículos tecnológicos y demás mientras que quienes perciben ingresos inferiores contraen sus deudas para satisfacer sus consumos básicos.

“Cuando las necesidades de seguridad, tranquilidad y sostenimiento no se satisfacen totalmente, las personas ponen un enfoque fuerte en los valores y deseos materialistas y entonces se dedican a comprar para ganar estatus.” (CONTRERAS, DE LA FUENTE, FUENTEALBA, GARCÍA, & SOTO, 2006, s/f, pág. 7)

Esta conducta es la que se vive hoy en día y este es uno de los motivos por los que se ha incrementado el endeudamiento a nivel mundial, el contexto y la sociedad en general presiona a los individuos al consumismo y en consecuencia a obtener bienes y servicios antes de ser cancelados, este fenómeno en países como España ha significado una muestra de lo que puede pasar debido al mal uso del dinero plástico con la Burbuja Inmobiliaria.

1.2 Sobreendeudamiento

1.2.1 Definición de Sobreendeudamiento

El término sobreendeudamiento se originó en la literatura de las finanzas corporativas y define una situación en la que las deudas de una firma son tan cuantiosas que los acreedores se apropian de cualquier ganancia generada por nuevos proyectos de inversión y, por ende aun los proyectos con un valor neto actual positivo no pueden reducir el endeudamiento de la firma ni aumentar el valor de esta. (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO, (2007), pág. 204)

El sobreendeudamiento se origina debido a varios factores que son los siguientes: el individuo que tiene un comportamiento de consumo incontrolable y que no hace conciencia de que no puede pagar sus deudas por el sinnúmero de préstamos o créditos que ha adquirido; o el individuo que por causas intempestivas pierde su trabajo o su vida cambia o a su vez quiere cambiar su estilo de vida y no se da cuenta de que no puede cancelar las deudas contraídas.

Con este antecedente se puede mencionar que el sobreendeudamiento se traduce como la imposibilidad o “insolvencia para las personas jurídicas que padezcan un desbalance, esto es, que no dispongan de un patrimonio activo suficiente como para cubrir sus deudas, aunque ello no se haya traducido en una incapacidad de pago.” (TRUJILLO, (s.f.), pág. 11)

Las personas sobreendeudadas no pueden cancelar el conjunto de deudas contraídas en el plazo que se ha impuesto sea pagado, sin embargo, las entidades financieras también tienen parte de la culpa de la existencia del sobreendeudamiento debido a las facilidades que otorgan para adquirir un préstamo.

“La incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la renta que estaba comprometida para el pago de la deuda.”(TRUJILLO, (s.f.), pág. 13)

1.2.2 Tipos de sobreendeudamiento

Existen dos tipos de sobreendeudamiento, el sobreendeudamiento pasivo y activo, es importante considerar esta tipología debido a que de esta manera se conoce las causas y nivel de sobreendeudamiento de un individuo.

■ Sobreendeudamiento activo

Este tipo de sobreendeudamiento se asocia a la conducta de la adicción por el consumo o el consumo irreflexivo. Las causas de la adicción se encuentran en la actitud acrítica frente a la publicidad, la aceptación de valores e ideas consumistas y la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o la inmediatez de la compra por catálogo.(TRUJILLO, (s.f.), pág. 16)

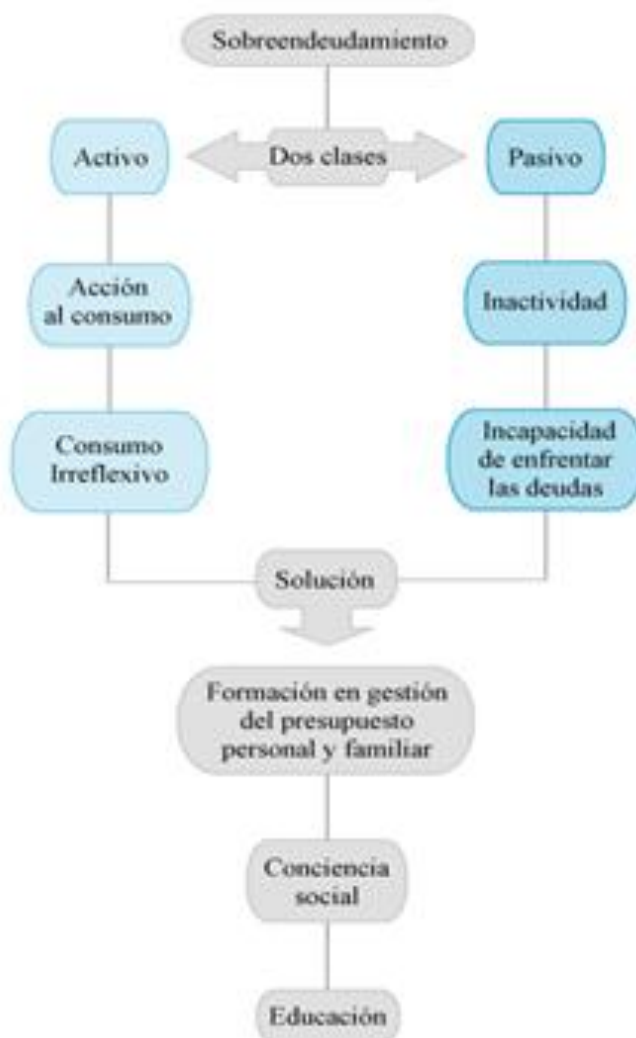
El sobreendeudamiento activo tiene como causa primordial el entorno consumista y materialista en el que se desarrolla la humanidad, la globalización y nuevas formas de compra y crédito hace que los individuos compren por comprar para saciar su desmotivación y así atribuirse identidad y tener un estatus social.

■ Sobreendeudamiento pasivo

Esta tipología se da cuando un individuo tiene contingencias que incapacitan la capacidad de obtener ingresos, sin embargo, los gastos se incrementan cuando las circunstancias se presentan juntas en un momento determinado, algunas de las circunstancias que incapacitan el pago de las deudas son: el despido del trabajo, accidente, fallecimiento, enfermedad o cambio en el estilo de vida, entre otras.

Los individuos que sufren de sobreendeudamiento pasivo lo hacen debido a que cambian su estilo de vida, es decir, se casan, realizan un préstamo para comprar una casa o auto, tienen un hijo y al final tiene muchas deudas que cancelar, pero lo que imposibilita el pago de sus deudas en muchas ocasiones es la despedida laboral a la que muchos tienen que enfrentarse.

Ilustración 1 Tipos de sobreendeudamiento



Fuente:(TIPOS DE SOBREENDEUDAMIENTO, s/f)

1.2.3 Preceptos para determinar el sobreendeudamiento

- No esta sobreendeudada aquella persona que, aunque haya sufrido un acontecimiento intempestivo en cuanto a sus ingresos, este en capacidad de mejorar su situación y pedir una prórroga para el pago de sus deudas.
- Los ingresos, el patrimonio del deudor y los gastos básicos como agua, luz, teléfono, arriendo y alimentación ayudan a determinar el estado de sobreendeudamiento.
- Para conocer el estado de sobreendeudamiento de un individuo se debe comparar el total de las deudas y el total de su patrimonio activo, en este contexto, el deudor que pueda pagar su deuda haciendo uso de su patrimonio no está sobreendeudado.
- Las entidades financieras para emitir un préstamo no solo deben investigar el nivel de ingresos sino la comparación de sus deudas y su patrimonio.
- Se debe contar como ingreso del deudor la asistencia mutua, es decir, el aporte familiar.
- El mínimo vital debe considerarse al momento de computar los ingresos debido a que se debe descontar este rubro.

1.2.4 Causas del sobreendeudamiento

- Adquisición de dinero fácil
- Alza del coste de la vivienda
- Aumento de impuestos
- Carencia de información
- Consumo irreflexivo (compradores adictivos o compras compulsivas)
- Consumo al contado (desequilibrio de la renta)
- Despido laboral (aumento del desempleo)
- Deudas bancarias y comerciales
- Disminución de ingresos
- Endeudamiento excesivo
- Enfermedad
- Exceso de operaciones de descubierto
- Encarecimiento de las hipotecas (vivienda)
- Fallecimiento
- Inflación
- Mala planificación
- Pagos aplazados
- Reunificación de préstamos
- Separación, divorcio o algún otro tipo de crisis familiar
- Solicitud de varios créditos y/o préstamos a la vez
- Utilización del crédito para cubrir las necesidades de ocio (gastos innecesarios)
- Utilización excesiva del crédito (mayor número de gastos corrientes)

1.3 Diferencia entre endeudamiento y sobreendeudamiento

Cuadro 1 Matriz comparativa entre endeudamiento y sobreendeudamiento	
ENDEUDAMIENTO	SOBREENDEUDAMIENTO
Consumo anticipado de un bien o servicio que se lo pudo haber obtenido a pagos diferidos	Consumidor que no es capaz de hacer frente a sus deudas según sus ingresos y uso de su patrimonio
Puede pagar sus deudas aunque su economía esta apretada	Se enfrenten al embargo de su vivienda para pagar sus deudas
Persona que ha sufrido un acontecimiento intempestivo pero que tiene solución	Persona que ha perdido su trabajo, sufrido un accidente u otro acontecimiento sin oportunidad de solucionarlo
Una persona endeudada tiene patrimonio activo para pagar sus deudas	El sobreendeudamiento impide el pago de las deudas incluso con el patrimonio activo que no alcanza para la cancelación
El nivel de ingresos, patrimonio del deudor deben ser mayores a los gastos	El nivel de ingresos, patrimonio del deudor son menores a los gastos
La conducta de los individuos endeudados se basa en las necesidades básicas que debe satisfacer	La conducta consumista, materialista y la búsqueda de la identidad permite el consumo irreflexivo e innecesario
Cuando las necesidades de seguridad, tranquilidad y sostenimiento no se satisfacen totalmente, las personas ponen un enfoque fuerte en los valores y deseos materialistas y entonces se dedican a comprar para ganar estatus	El sosiego de la situación actual hace que se compre sin medida pensando en pagarlo a tiempo
Elaborado por: Cristina Vivas	

CAPÍTULO 2

2 PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

2.1 Historia de la psicología laboral

El término conocido como psicología laboral “fue aplicado por Walther en el año 1926” (ALCOVER, MORIANO, OSCA, & TOPA, Psicología del trabajo, 2012, pág. 14), este concepto aparece con la idea de deslindar el término, con el de psicología industrial que fue utilizado y posicionado en Norteamérica, pues toda actividad laboral que no se aplicaba en el ámbito industrial se obviaba al momento de ser investigado.

Es indispensable hacer un debate histórico del uso de la terminología que hace referencia al estudio de la psicología del trabajo debido a que esta ciencia ha aparecido con un problema de identidad, pues no se reconoce ni diferencia sus ámbitos de estudio y acción.

La psicología del trabajo por muchas décadas ha sido opacada por el uso del término psicología industrial que en la década de los noventa se puede evidenciar con la publicación de varios libros que traen como portada este concepto que fue posicionado en Norteamérica, sin embargo, la psicología del trabajo a diferencia de la psicología industrial estudiaba las condiciones de trabajo, su influencia en el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Es por este motivo que, en el siglo XX para darle más énfasis al estudio y aplicación de la psicología del trabajo lo que hicieron muchos expertos de esta disciplina para poder persuadir a sus clientes en el requerimiento de sus servicios, fue usar el posicionado término de psicología industrial y añadirle el término ocupacional a la ya conocida psicología industrial.

En los países Europeos el fenómeno es contradictorio debido a que la denominación para la disciplina se la efectúa como psicología del trabajo u ocupacional, en consecuencia la tarea en este país se marca en mostrar la ubicación que ocupa dentro de la psicología.

Sin embargo, la psicología del trabajo y su problema de identidad obedece a “que tanto la disciplina, como el trabajo y como la psicología no son tanto una realidad sustantiva como una realidad socialmente construida, que no se puede comprender si no se incluye en ella sus condiciones de producción y de reproducción”. (ALCOVER, MORIANO, OSCA, & TOPA, Psicología del trabajo, 2012, pág. 16)

Las distintas propuestas que definen a la psicología del trabajo comparten dos principios fundamentales que son los siguientes:

- un ámbito temático estructura alrededor de la interacción persona-ambiente que se puede designar como conducta laboral o como acción laboral:
- una identificación del trabajo con el empleo, que no es más que una forma socio-históricamente determinada de actividad laboral asalariada, con un régimen contractual y dentro de una organización laboral.(ALCOVER, MORIANO, OSCA, & TOPA, Psicología del trabajo, 2012, pág. 25)

Dicho esto se puede deducir que tanto la psicología industrial como la del trabajo están estrechamente relacionadas debido a que las dos tienen un mismo objeto de estudio y análisis; las características individuales referentes a aspectos físicos, mentales y de personalidad que influyen positiva o negativamente en el comportamiento laboral determinan el nivel de rendimiento laboral en pro o contra del empleado y la organización.

2.2 Definición de psicología del trabajo

La salud en el trabajo es un fenómeno social que estudia la psicología laboral u ocupacional y aparece con la idea de que puede “prestar valiosa ayuda tanto al operario como al responsable del trabajo” (RUSSEL, 1976, pág. S/P), esto quiere decir, que con la aparición de la psicología laboral se conseguiría importantes avances debido a la urgencia de aplicar psicología en el ámbito laboral específicamente.

La psicología laboral es, ante todo, una ciencia aplicada. Sirve a la vida del trabajo, aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y conceda un alto grado de satisfacción.(RUSSEL, 1976)

Sin embargo, la psicología del trabajo en sus inicios “se la podía definir como la disciplina científica de tipo aplicado, centrada en estudiar la conducta de las personas en el trabajo analizada ésta en un plano individual.” (ALCOVER, MORIANO, OSCA, & TOPA, Psicología del trabajo, 2012, pág. 17)

Pero con el paso de los años el concepto y la visión han evolucionado debido a que el objeto de estudio se ha expandido a la investigación de la conducta del individuo en cuanto a sus actitudes, emociones, percepción y experiencias que involucran a las personas con el trabajo.

Otro progreso en cuanto a los ámbitos de estudio de la ciencia de la psicología del trabajo se manifiesta en el análisis del empleado de forma individual y grupal, debido a que se debe tomar en cuenta que el trabajador es parte de la empresa pero también tiene objetivos individuales y las organizaciones deben contribuir a la consecución de los objetivos, tanto personales como organizacionales.

Por otro lado, algunos autores se han encargado de debatir los enfoques de la psicología del trabajo debido a que muchos conocedores de esta disciplina la califican como básica o aplicada, es por esta razón que a continuación se expondrá la significación de cada enfoque:

2.2.1 Enfoque básico

Mencionar que la psicología del trabajo tiene un enfoque básico hace referencia al interés del experto por describir, explicar y predecir los fenómenos laborales mediante la aplicación de teorías científicas para contrastar e identificar el acontecimiento.

2.2.2 Enfoque aplicado

Mientras que argumentar que la psicología del trabajo tiene un enfoque aplicado quiere decir que, esta ciencia interviene en los problemas reales que se producen en el trabajo como vehículo para mejorar y satisfacer la calidad de vida laboral de los empleados.

En consecuencia y luego del debate teórico se pudo deducir que la psicología del trabajo aplica los dos enfoques, es decir, esta disciplina es una ciencia básica y aplicada que tienen como propósito estudiar la conducta laboral en sus tres dimensiones: personal, interpersonal y organizacional.

El experto en la rama de psicología del trabajo tiene como subáreas de estudio los siguientes temas:

- Desarrollo del personal y su formación
- Investigación de mercados, publicidad
- Estructuras y procesos de trabajo
- Asesor de personal
- Salud laboral

2.3 SALUD LABORAL

2.3.1 Definición de salud laboral

Tal como lo cita Yolanda Sánchez, autora del libro Salud laboral, la salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.(SÁNCHEZ, 2003, pág. 1)

La salud laboral se ocupa de otorgar un equilibrio a los trabajadores que se desarrollan en su trabajo pues, no se puede permitir que el trabajo sea causa de la pérdida de la salud, sino que por el contrario, el trabajo debe significar ganancia en todo sentido, es decir, un mejor estatus y condiciones de vida reconocimiento social y una salud excelente.

Sin embargo, muchos directores de empresas no consideran la necesidad de cuidar la salud de sus empleados, cayendo en un deterioro de la misma por las condiciones de trabajo a la que son expuestos, un mal direccionamiento de la salud laboral significa la realización negativa del trabajo, poco desempeño y menos niveles de esfuerzo por desarrollarlo de la mejor manera.

“De esta forma podemos decir que una persona con buena salud desarrolla un buen trabajo y que unas buenas condiciones de trabajo generan una buena salud”(SÁNCHEZ, 2003, pág. 2), dentro de este contexto se puede mencionar que es muy importante ocuparse de la salud de los trabajadores de una organización, pensando siempre en motivarlos, otorgarles los materiales necesarios para su correcto desarrollo y otorgarles un status social basado en lo que esperan recibir a cambio de su labor.

2.3.2 Relación entre el trabajo y la salud

Para comprender de mejor manera la relación existente entre el trabajo y la salud es necesario plantear definiciones que agrupen la idea de estos conceptos y se pueda hablar de estos términos con una misma concepción.

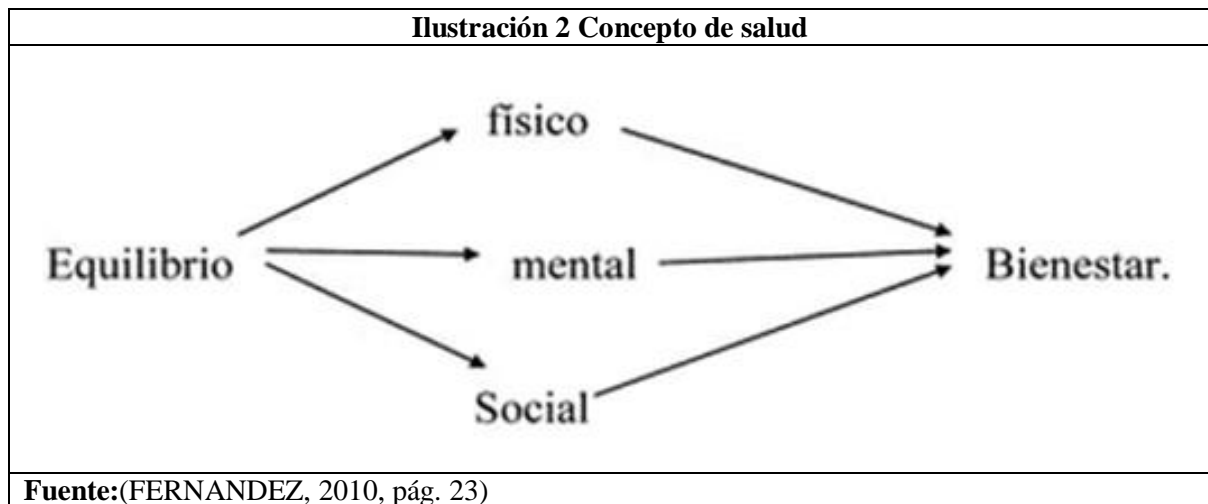
■ Salud

La salud tiene una influencia directa con el rendimiento de trabajo y las condiciones en las que se realiza dicha labor, en este contexto se puede afirmar que los empleados que poseen buenas condiciones laborales, es decir, un adecuado ambiente, motivación económica, social u otro, el

empleado sentirá que existen buenas condiciones laborales y su rendimiento será óptimo por tanto gozará de salud.

Mientras que si el empleado siente que su trabajo es una obligación mal retribuida en la que se lo trata de forma deshumanizante que no le permite crecer a nivel profesional y mucho menos social, esto trascenderá y permitirá que el empleado se sienta enfermo, las condiciones ambientales por ende será inadecuadas y el rendimiento para el cumplimiento de su labor será cuestionado.

Por consiguiente se puede afirmar que “La salud es el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir, de su entorno y de su propia voluntad.”(FERNANDEZ, 2010, pág. 23)



■ Trabajo

El trabajo para las personas representan una necesidad para poder vivir, es decir, los individuos trabajan en un principio con el objetivo de cubrir sus necesidades vitales, es también el momento en el que se demuestra la capacidad física e intelectual de llevar a cabo varias actividades, pero sin duda, la razón más importante para que las personas trabajen, es para ser y sentirse útiles ante la sociedad.

Todas estas razones representan la importancia del trabajo, sin embargo, hay que tener en cuenta que dentro del trabajo el empleado debe gozar de salud y no simplemente se hace referencia al nivel físico sino también al psicológico y social.

El trabajo se lo debe considerar “como toda aquella actividad física y/o mental desarrollada para producir un bien o un servicio destinado a satisfacer una necesidad humana. En este sentido, el

concepto trabajo incluye tanto el trabajo productivo, sea remunerado o no, formal o informal.”(RUIZ, DELCIÓS, RONDA, GARCÍA, & BENAVIDES, s/f, pág. s/p)

El trabajo a lo largo de la historia ha sufrido una evolución o cambio debido a la Revolución Industrial el proceso de tecnificación del trabajo dio lugar a cambios en cuanto a la organización, las máquinas aumentaron la capacidad de producción lo que provocó que los trabajadores se adaptarán a las máquinas en beneficio de la productividad.

Esta situación conlleva menos exigencias físicas, pero la forma en que el trabajo se organiza lleva muchos casos a una parcialización tal de este que le despoja de todo incentivo que no sea el económico, y al mismo tiempo un cambio en las exigencias: los esfuerzos físicos disminuyen, pero cada día son mayores los esfuerzos mentales en el trabajo.(FERNANDEZ, 2010, pág. 22)

El trabajo para los seres humanos se convierte en un hecho social en el que los trabajadores socializan con el mundo exterior, hoy por hoy el trabajo significa la puerta para desarrollar la creatividad, la iniciativa, la relación social y la consecución de objetivos personales y sociales, además conseguir un grado de tecnificación alto permitiría liberar al máximo de los riesgos que puedan atentar la integración física, mental y psicológica de los empleados.

El trabajo está condicionado por tres factores que son los siguientes:

- Su naturaleza
- Su entorno
- Características condicionales de trabajo y el ambiente

▪ Condiciones de trabajo

“Las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud de operario en función de tres variables: física, psíquica y social.”(FERNANDEZ, 2010, pág. 24)

Las variables que definen la ejecución de una actividad laboral ayudan a comprender la importancia que le otorga un empresario al cuidado y prevención de los riesgos en la que se desarrollan sus empleados, de esta manera se determina cuan eficaz es la salud laboral y las falencias que pueden existir para poner énfasis en el cambio de las condiciones de riesgo que pueden a largo plazo generar pérdidas muy grandes para la organización.

Algunas de las condiciones de trabajo que determinan la salud laboral son las siguientes:

▪ **Factores de riesgo físico**

Los factores de riesgo físicos no son considerados un peligro para la salud, siempre y cuando estén dentro de los valores óptimos y brinden condiciones de bienestar para el trabajador, algunos de los factores de riesgo físico son: la iluminación, temperatura, radiaciones entre otros.

▪ **Factores de riesgo químico**

Los riesgos químicos hacen referencia a todas las sustancias y productos químicos que son manipulados por los trabajadores y pueden ingresar al organismo mediante la piel, respiración o sistema digestivo en forma de polvo, gas, humo o vapor.

La concentración, exposición o inhalación de estas sustancias durante la jornada de trabajo en grandes cantidades puede producir accidentes o enfermedades de trabajo, es por ello que estos también son considerados factores de riesgo para un trabajador.

▪ **Factores de riesgo biológico**

Los riesgos biológicos tienen que ver con los agentes infecciosos como: hongos, bacterias, virus, parásitos, picaduras u otros que pueden afectar la salud de los trabajadores, este es el caso de aquellos trabajadores que laboran directamente en el campo.

▪ **Factores de riesgo mecánicos**

Los factores de riesgo mecánicos abarcan las condiciones operativas, es decir, tiene que ver con las herramientas y equipos de trabajo además de las condiciones de seguridad incluyendo de esta manera aspectos como: riesgos de incendio, instalaciones eléctricas, almacenamiento seguro, entre otros.

▪ **Factores de riesgo ergonómico**

Este grupo comprende los riesgos relacionados con el diseño del puesto de trabajo con el fin de determinar si la estación está adaptada a las características y condiciones físicas del trabajador tales como: la postura, movimientos repetitivos, fuerza empleada, presión directa de cualquier parte del cuerpo, riesgo ambiental y la organización del trabajo.(CHINCHILLA, 2002, pág. 47)

■ Efectos positivos del trabajo

- El trabajo es considerado como fuente de autoestima y realización personal.
- Otorga prestigio social y estatus, dicho de otra manera puede significar fuente de auto-respeto y reconocimiento.
- Permite construir la identidad personal
- Brinda la oportunidad de obtener beneficios económicos e independencia.
- Las relaciones sociales e interacción permiten mejorar la vida laboral y social.
- Permite organizar el tiempo en un contexto temporal útil, permitiendo planificar la vida.
- Hace de las personas útiles, con propósitos y obligaciones.
- Ayuda a desarrollar habilidades y destrezas convirtiéndose en una fuente de oportunidades.
- Es socializador debido a que los individuos pueden transmitir normas, creencias y expectativas.
- Otorga poder y control
- Proporciona oportunidades de bienestar siempre y cuando el empleado tenga buenas condiciones laborales en el sentido de que exista seguridad, ambiente adecuado y buen horario de trabajo.

■ Efectos negativos del trabajo

Los efectos negativos del trabajo se dan por las malas condiciones laborales y los efectos tienen que ver con los daños que puede causar la falta de atención de los empresarios en este sentido, es por este motivo que, la salud se ve afectada teniendo como efectos los siguientes:

- Accidentes de trabajo
- Enfermedad profesional
- Bornout o fatiga profesional
- El estrés
- Insatisfacción laboral

■ Accidente de trabajo

El accidente de trabajo es “un suceso imprevisto, que interrumpe o interfiere la continuidad del trabajo, y puede suponer un daño físico ocasionando una lesión o enfermedad o daños a la propiedad sea esto en equipos, materiales o ambiente”. (DÍAZ, 2009, pág. 6)

Un accidente de trabajo existe cuando un empleado sufre una lesión corporal, entiéndase como lesión corporal: la rotura de un hueso, una quemadura, un desgarro de un músculo, un corte, o también puede producir la muerte, este suceso puede producirse durante la ejecución de las actividades o en el transcurso del domicilio del trabajador a la empresa o viceversa.

El accidente de trabajo es un acontecimiento intempestivo que sin duda no se desea que ocurra, sin embargo, se puede prevenir debido a que es causado por condiciones inseguras de trabajo, es decir, el empleador, puede tomar las normas para prevenir los accidentes de trabajo, pero en muchas ocasiones los accidentes y mucho más los incidentes no son tomados en cuenta por lo que cuando ocurren traen muchas pérdidas físicas y materiales.

Los incidentes de trabajo son acontecimientos que casi ocurren, es decir, una secretaria que esta presta para elaborar una carta, al momento de sentarse para efectuar la actividad, se rompe la silla pero su agilidad permite que al agarrarse del escritorio no se caiga, este es un ejemplo claro de un incidente de trabajo.

La falta de importancia que le da el empresario a este tipo de acontecimientos que ponen en riesgo la integridad de los empleados ocasiona accidentes que traen como consecuencia daños físicos y materiales y hasta la muerte, dicho en otras palabras, la pérdida de ingresos para el empresario.

Ilustración 3 Accidente de trabajo



Fuente: (GONZALES & PÉREZ, 2011, pág. 155)

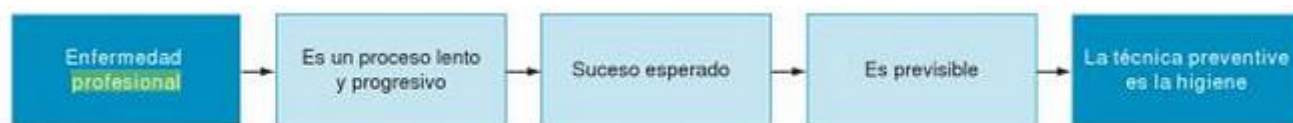
▪ Enfermedad de trabajo

La enfermedad profesional es el “daño a la salud que sufre un trabajador con ocasión o como consecuencia de su trabajo producida tiempo después de la exposición a uno o varios factores de riesgo laborales.”(RUIZ, DELCIÓS, RONDA, GARCÍA, & BENAVIDES, s/f, pág. s/p)

La enfermedad profesional se diferencia del accidente de trabajo por el tiempo o latencia en el que ocurre uno y otro, el accidente de trabajo se produce de forma casi inmediata, es decir, tiene una duración corta mientras que la enfermedad profesional se produce después de algún tiempo hasta que se manifieste.

Las enfermedades profesionales para ser consideradas como tal deben ser expuestas, esto quiere decir que, el empleado debe manifestar o evidenciar la enfermedad debido a la falta de adecuación en las condiciones de trabajo para que estas sean tomadas en cuenta dentro de los cuidados que se debe tener para evitar alguna enfermedad dentro de su lugar de trabajo.

Ilustración 4 Enfermedad profesional



Fuente: (GONZALES & PÉREZ, 2011, pág. 156)

▪ Factores para la ocurrencia de enfermedades de trabajo

- Concentración de agentes contaminantes en el ambiente de trabajo
- Tiempo de exposición hacia los agentes contaminantes
- Características individuales para soportar factores de riesgo
- Avance tecnológico que puede presentar nuevos agentes que afecten la salud
- Presencia de algunos agentes contaminantes en un mismo ambiente o al mismo tiempo.

▪ Tipos de enfermedades de trabajo

▪ Enfermedad profesional

Es aquella que está directamente relacionada con la tarea u oficio que realiza el trabajador, por ejemplo:

- “Exposición constante al plomo produce saturismo
- Inhalación de polvo de sílice causa silicosis
- Exposición extendida a ruidos elevados provoca sordera”(CHINCHILLA, 2002, pág. 49)

▪ Enfermedad ocupacional

“Es aquella que se relaciona indirectamente con la profesión; su causa puede encontrarse en cualquier lugar del ambiente de trabajo y afecta a cualquier trabajador independientemente de la tarea que realiza.”(CHINCHILLA, 2002, pág. 50)

La enfermedad ocupacional puede afectar a cualquier trabajador debido a que este tipo de enfermedad no es producida por su profesión sino por el entorno, en otras palabras, el ruido que produce la máquina de la empresa contigua puede afectar la salud de uno de los empleados.

▪ **Consecuencias para determinar las enfermedades profesionales.**

- Existen algunas consecuencias fundamentales por las que las enfermedades de trabajo tardan en darse a conocer y en consecuencia tardan en ser tratadas dentro de las organizaciones, algunas de las consecuencias son las siguientes:

- Cuanto mayor sea la duración de la enfermedad, será más difícil identificarla y relacionarla como una enfermedad de tipo profesional.
- La falta de evidencia científica impide que las nuevas enfermedades sean consideradas legalmente.
- La determinación los factores de riesgo laboral acerca de las causas de las enfermedades también es una consecuencia fundamental debido a que no se conoce si la enfermedad se produjo por laborales o extra-laborales.
- Las causas de incertidumbre en relación entre la enfermedad y el trabajo requieren aplicar criterios de causalidad.
- Consecuencias legales.

Algunas de las enfermedades profesionales

- Depresión
- Drogadependencia
- Infertilidad
- Malformaciones congénitas
- Trastornos reproductivos

▪ El estrés

▪ Historia del estrés

El vocablo estrés fue utilizado en sus inicio en la disciplina de la física con el objetivo de medir el desgaste o deformación de algunos materiales, sin embargo, en el año de “1932 el experto Canon”(ALI, 2010, pág. 53) usa este término para describir el desgaste humano.

Partiendo de la primera idea de aplicación de la palabra estrés Canon decide aplicar los términos opresión o deformación pero con respecto al cuerpo humano, específicamente para explicar y medir la afectación de la homeostasis en el sistema simpático.

Hans Selye definió al estrés como un “Síndrome General de Adaptación, mencionando que es un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, físico o psicológico. En función de las reacciones del cuerpo a los estímulos perjudiciales, aclara que es un proceso dinámico de reacciones de diferentes órganos del cuerpo, que responden a las demandas del entorno.”(ALI, 2010, pág. 55)

Pavlov también fomentó al desarrollo del concepto de estrés debido a que sus estudios permitieron descubrir los reflejos condicionados y de esta forma se dio apertura a los orígenes psicosomáticos de lesiones orgánicas, es decir, a los funcionamientos relacionados con las emociones.

Debido al apogeo del psicoanálisis que se vivió en el siglo XIX, se explotaron estudios acerca del estrés descubriendo que esta enfermedad proviene de la angustia latente que causa reacciones adversas en el organismo cuando un individuo se siente en peligro y hace uso de mecanismos fisiológicos para reaccionar ante agresiones fundamentales durante un tiempo, esto hace que el individuo se sienta agotado y desgastado.

El estrés está relacionado directamente con la organización debido a que existe un conflicto latente entre la consecución de los resultados y los recursos necesarios que ayudarán a la consecución de los mismos, la presión existente entre altos mandos y mandos medios y operativos se traduce en una fuente incesante de problemas.

Los miembros de una empresa reaccionan a la presión diaria, entonces, depende de la presión para definir la productividad, eficacia, innovación y la adaptabilidad al entorno.

Sin embargo, no toda la causa del estrés se la debe al conflicto resultados-recursos, sino también a la administración de una organización, es decir, la persona que administra una empresa debe obtener profundos conocimientos empresariales para determinar el momento oportuno en el que se debe dar marcha al cambio en el proceso.

▪ Síntomas del estrés

Establecer síntomas que causan el estrés es un tanto difícil debido a que los síntomas se presentan en un gran abanico de opciones que se desarrollan dependiendo del individuo y el entorno que puede afectar de una u otra manera el nivel de estrés que cada persona posea.

El cuadro que se adjunta a continuación presenta algunos de los síntomas más comunes de estrés para un individuo:

Cuadro 2 Síntomas más comunes del estrés

CATEGORÍA	SÍNTOMA
DEPRESIVA	Pérdida del apetito sexual
	Humor inestable
	Depresión
	Facilidad para llorar
	Cansancio
PSICOSOMÁTICA	Aspecto poco saludable
	Dolor estomacal
	Malestar general
	Llagas bucales
	Indigestión
ANSIOSA	Irritabilidad
	Intranquilidad
	Obsesión compulsiva por el trabajo
	Tensión
	Insomnio
	Tics nerviosos
	Ataques de pánico

Fuente: (ALI, 2010, pág. 162)

▪ Tipos de estrés

El estrés es una enfermedad que puede presentarse de tres maneras, según la intensidad, periodicidad o permanencia a la que este expuesto el individuo, a partir de esto se puede mencionar que existen las siguientes tipologías de estrés:

▪ Estrés agudo

Esta tipología hace referencia al estrés que se presenta de forma inmediata e intensa y se origina debido a presiones ambientales o ideas futuras que un individuo puede pensar y que le traiga peligro, el estrés agudo se disipa y es estimulante es por este motivo que, si pasa con más frecuencia agota. El estrés agudo se manifiesta con: irritabilidad, ansiedad, insomnio y posibles problemas de concentración.

▪ Estrés episódico

El estrés episódico es un estrés agudo que se presenta por períodos, estos individuos perciben de manera más aguda los factores de estrés, es decir, a estas personas les afecta más los estresores. Esta tipología produce fatiga, indiferencia, indecisión, absentismo y aumento en el consumo de alcohol u otros.

- **Estrés crónico**

El estrés crónico tiene una duración larga por períodos frecuentes de tiempo sin que tenga solución y puede causar depresión, crisis nerviosas, problemas cardiovasculares, digestivos, aislamiento social, suicidio, cáncer, entre otras.

- **Factores estresores**

Algunos factores que causan estrés laboral son los siguientes:

- **Factores medio ambientales**

Los factores medioambientales tienen que ver con las condiciones ambientales en las que labora un empleado, algunas de ellas son: ruido, temperatura, agentes químicos, biológicos u otros.

- **Factores Psicológicos**

Los factores psicológicos hacen referencia a todas aquellas situaciones asociadas con el trabajo que afectan a un individuo por ejemplo: incomodidad en el puesto de trabajo, desconocimiento de las funciones, sobrecargo de trabajo, incapacidad para el desempeño.

- **Factores personales**

Los factores personales tienen que ver con la pirámide de necesidades de Maslow y algunas de ellas son: “inseguridad, incapacidad, frustración, sensación de culpabilidad, exceso de responsabilidad, falta de capacidad o de formación, falta de adaptación al puesto de trabajo, etc.”(DÍAZ, 2009, pág. 15)

- **Modelos explicativos del estrés**

“Según los expertos Martín Chaparro y Vera Martínez mencionan que existen tres modelos que pueden explicar el estrés.”(ALI, 2010, pág. 169)

- **Modelo demanda-control**

El modelo demanda-control hace referencia a la interacción entre las elevadas demandas psicológicas y el bajo control o baja libertad para la toma de decisiones, las demandas laborales provienen del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control está relacionado con la organización y la forma en que es administrada.

Partiendo de esta idea se puede mencionar que el nivel de demanda gira en torno al ritmo y cantidad de trabajo, órdenes contradictorias, demandas conflictivas, cantidad de interrupciones y la dependencia de otros para cumplir con sus obligaciones, mientras que el control se determina por el nivel de habilidades, conocimiento, autonomía y participación en la toma de decisiones.

De esta forma se puede concluir que cuando existe menos control existe mayor demanda por ende más estrés, por el contrario cuando existe más control menos demandas el estrés se reduce.

▪ **Modelo demanda-control-apoyo**

El modelo demanda-control fue modificado por Karasek y Theorel debido a que estos profesionales introdujeron la dimensión de apoyo social sosteniendo que esta nueva dimensión actúa como moduladora disminuyendo o aumentando el efecto del estrés en el empleado.

Este modelo sostiene que un trabajador que goce de óptimas exigencias laborales, aumento del control, condiciones laborales adecuadas e incremento del apoyo social permitirán que los factores estresores no influyan sobre la salud del trabajador ni sobre su desempeño.

Lo que busca este modelo es generar mediante el apoyo social una base en la que los trabajadores puedan apoyarse para conseguir relaciones positivas con todos los miembros de la organización basadas en relaciones de empatía, confianza, orientación, entre otras cuestiones que favorecen el accionar de los trabajadores.

▪ **Modelo inadecuación persona-entorno**

El modelo inadecuación persona-entorno se refiere a la mala adaptación de las capacidades, expectativas o necesidades de un empleado y las oportunidades reales que el trabajo ofrece, es decir, si el trabajo es forzoso el empleado no podrá cambiar esta condición y si lo hace sería limitado.

El soporte social que le puede otorgar la organización al trabajador es importante porque puede servir en momentos de estrés cuando existen demasiadas demandas y bajo control.

▪ **Modelo de desajuste esfuerzo-recompensa**

Este modelo fue desarrollado por Siegrist quién menciona que el “desfase entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida. Puede suceder que en el ambiente laboral no se proporcione la retroalimentación adecuada al trabajo y esfuerzo desempeñado.”(ALI, 2010, pág. 172)

Esta afirmación hace referencia a aquellas personas que se han esforzado por efectuar su trabajo y reciben a cambio poca retroalimentación positiva por su desempeño esto produce en el trabajador sentimientos de injusticia, insatisfacción y también estrés.

▪ Burnout

▪ **Historia del burnout**

El síndrome de burnout aparece para describir las “actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”(BOSQUED, 2008, pág. 17) y lo padecen todo tipo de profesionales incluso las amas de casa.

Este concepto era utilizado en la década de los sesenta para describir las alteraciones psicológicas por el uso prolongado de las drogas, sin embargo, el burnout conocido también como síndrome de agotamiento profesional o comúnmente como quemado en el trabajo, fue un término usado por primera vez en el año “1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger”(BOSQUED, 2008, pág. 18), quién lo utilizó para conceptualizarlo con una perspectiva psicoanalítica.

Este problema se evidencia por Freudenberger en la clínica para toxicómanos de Nueva York, pues allí puede ver que el personal que prestaba sus servicios en este sitio, al cabo de año de iniciar su trabajo padecía síntomas como: pérdida de energía, desmotivación en sus labores, cambios en su comportamiento, ansiedad y depresión.

María Elena Napione en su libro ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?, cita la definición que efectuó Freudenberger en relación a este síndrome mencionando que se trata de “una sensación de fracaso y una experiencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.”(NAPOINE, 2008, pág. 14)

En el año “1977 y 1980”(BOSQUED, 2008, pág. 20) se aplican estudios empíricos sistemáticos con el objetivo de analizar los estados emocionales de los empleados frente a los clientes o actividad laboral, pues de esta manera se pretendía descubrir si existía alguna relación entre las características del trabajo y el estado emocional que presentaban los mismos.

A partir de estos estudios se descubrieron dos dimensiones en las que se podía determinar que un empleado padecía de este síndrome, siendo estos: el cansancio emocional y la despersonalización, sin embargo, estudios posteriores descubrieron una tercera dimensión que es la falta de realización personal.

Es entonces cuando Christina Maslach y Susan Jackson ya para el año 1981 luego de una gran acogida por parte de los medios académicos para dar cobertura al nuevo síndrome, ya lo consideran como un proceso de estrés crónico, el mismo que hay que tratar y evaluar para buscar una solución

y evitar que el personal sienta esta enfermedad subjetiva, pues a largo plazo puede significar el desgaste o pérdida de la salud.

En un principio este término era usado en el ámbito deportivo para describir a aquellos deportistas que entrenaban pero no conseguían el nivel anhelado, para este concepto inglés algunos de los estudiosos de esta disciplina lo tradujeron al español como:

Síndrome del trabajador quemado, síndrome de desgaste profesional, síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome del profesional exhausto o sobrecargado o enfermedad de Tomás; todos estos conceptos definen al burnout, sin embargo, cada uno de ellos ha marcado una repercusión e interés como descriptor de esta actividad.

▪ Definición del burnout

El burnout es “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”(BOSQUED, 2008, pág. 34)

Esta definición enmarca al burnout como el conjunto de síntomas médicos-biológicos y psicosociales que aún no tienen dimensiones específicas que pueden ser objeto de estudio, sin embargo, afirman que se manifiestan dentro del campo ocupacional y que se presentan como respuesta a la gran cantidad de energía que representa efectuar una actividad dentro de la organización.

Consecuentemente a los estudios que realizaron Maslach y Jackson se considera que este síndrome del agotamiento profesional tiene tres dimensiones la despersonalización, el cansancio emocional y la carencia de realización personal, también se determinan las personas que pueden presentar este cuadro, siendo con mayor frecuencia los empleados que trabajan en contacto directo con el cliente.

Este síndrome con el paso del tiempo fue investigado con mayor énfasis e interés, debido a que muchos expertos en la rama fueron incluyendo más definiciones que ayuden a enmarcar esta enfermedad, es por ello que, Marisa Bosqued cita como definición para el síndrome del agotamiento profesional la siguiente afirmación:

Una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicios que trabajan hacia personas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, una experiencia de desgaste psicológico y por la aparición de

actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.(BOSQUED, 2008, pág. 21)

El burnout es un problema de salud que tiene que ver con la calidad de vida en el sentido de que, el individuo ejecuta una actividad utilizando un esfuerzo frecuente y exagerado.

La sobrecarga de trabajo, problemas relacionados con el pago de honorarios, cuidado de enfermos terminales y falta de tiempo libre son algunos de los acontecimientos que fomentan el padecimiento del burnout en los individuos que se desarrollan en este contexto.

- **Tipos de burnout**

Los profesionales de esta disciplina han intentado varias ocasiones clasificar al burnout, uno de ellos Gillespie diferencia dos tipologías de burnout siendo estos los siguientes:

- **Burnout activo**

Individuos que aún tienen capacidades asertivas, es decir, aún les queda iniciativa para generar un cambio.

- **Burnout pasivo**

Personas en quienes predominan sentimientos de desánimo, apatía.

Faber por el contrario clasifica al burnout en tres tipos que son los siguientes:

- **“Weareaut**

Que es aquel docente que se ha dado por vencido y procede del desasosiego personal.

- **Classic**

Aquel que se ha visto en una escalada tratando de gastar mayores recursos para enfrentar el estrés.

▪ **Underchallenged**

Individuo demolido por un trabajo rutinario y corrosivo, es decir, está desanimado y es causado por la organización.”(ALI, 2010, pág. 201)

▪ **Síntomas del burnout**

- Disminución de la empatía
- Incremento de la culpa
- Negativismo en las relaciones
- Percepción de mayores exigencias afectivas
- Valoración negativa sobre lo realizado en el trabajo
- Sentimientos de incapacidad
- Disminución del entusiasmo

▪ **Desarrollo del burnout**

El burnout se desarrolla luego de un tiempo largo en el que los empleados trabajan en una misma área debido a que el burnout proviene del estrés crónico y progresivo, este síndrome se desarrolla en dos períodos uno considerado leve y otro agudo.

▪ **Período leve**

Inicia con una sensación de angustia, dificultades para desconectarse del ámbito laboral; comienzan a manifestarse ideas de culpa al utilizar el tiempo libre, también se dan problemas de concentración en el trabajo cansancio e irritabilidad; en casa, se incrementan los dolores de cabeza, insomnio y falta de atención a los deberes del hogar. (ALI, 2010, pág. 203)

▪ **Período agudo**

Durante el período agudo que obviamente es el agravante de este síndrome, se experimenta un descenso en la productividad manifestándose en la pérdida del entusiasmo, sentimientos de apatía, frustración, bloqueo mental, pesimismo, menor compromiso y deseo de abandono.

Sin embargo, cuando el burnout llegue al máximo de su proceso se manifiesta mediante síntomas de depresión, desesperanza o pesimismo, mientras que también se puede padecer de trastornos cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, musculares, dermatológicos e inmunológicos.

- **Modelos explicativos para el burnout**

- **Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda**

Este modelo hace referencia a la descompensación existente entre la valoración del esfuerzo realizado frente a todas las actividades que debe realizar un trabajador durante todo el día, es decir, un profesional debe cumplir con muchas actividades que requieren de su esfuerzo y exceden sus capacidades, además los factores personales como los organizacionales también influyen en el proceso.

- **Modelo sociológico**

El modelo sociológico hace referencia al contexto, es decir, el individuo sufre de este trastorno partiendo de tres variables el micro que engloba aspectos como: la personalidad y profesionalización, la media que tiene que ver con la organización y la macro que agrupa el contexto en el que se desarrolla.

Dicho esto se puede mencionar que el entorno exige que se cumplan las tareas con eficiencia en el menor tiempo posible al más alto nivel haciendo que las actividades se transformen en rutinas y el profesional se vuelva técnico, este modelo trae como resultado el burnout debido a la personalidad del individuo, la organización y el contexto social en el que se desarrolla.

- **Modelo opresión-demografía**

Este modelo seguido por muchos expertos en la rama actualmente, propone que el burnout se desarrolla debido a las condiciones opresoras de trabajo junto con las características sociodemográficas en las que se desarrolla un empleado.

Algunas de las características sociodemográficas son el estrés y los procesos de evaluación a los que por las condiciones de trabajo se sujetan los empleados con más frecuencia, estas son algunas de las causas del desarrollo del burnout.

- **Modelo demografía-personalidad-desilusión**

El modelo demografía-personalidad-desilusión conjuga los factores sociodemográficos para el apareamiento de la presión emocional, elevado involucramiento de las tareas y la demanda de atención dan lugar al desgaste del individuo por estrés, la desilusión que el empleado presenta debido al entorno, hace que el trabajador manifieste un cuadro de pérdida vocacional y disminución de la energía.

▪ Consecuencias del burnout

Algunas de las consecuencias del burnout son las siguientes:

Cuadro 3 Consecuencias del Burnout		
FÍSICAS	PSICOLÓGICAS	ORGANIZACIONALES
Cefaleas Migrañas Dolores de espalda Molestias gastrointestinales Fatiga crónica Hipertensión Asma Urticarias Taquicardias	Frustración Irritabilidad Ansiedad Baja autoestima Desmotivación Sensación de desamparo Sentimientos de inferioridad Desconcentración Comportamientos paranoides	Infracción de normas Disminución del rendimiento Pérdida de calidad y calidez Absentismo Abandono Accidentes

Fuente:(ALI, 2010, pág. 193)

▪ Diferencia entre el burnout y el estrés

El burnout y el estrés son casi siempre confundidos debido a que el burnout se traduce como estrés crónico, sin embargo, son dos términos diferentes no solo por la dimensión en la que se desarrolla sino por el daño, causas y demás elementos que los hacen diferentes.

Es necesario evidenciar las diferencias de los dos términos es por ello que a continuación se detallan en un cuadro comparativo:

Cuadro 4 Consecuencias del Burnout		
ASPECTO	ESTRÉS	<i>BURNOUT</i>
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Se traduce en una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético

Fuente:(ALI, 2010, pág. 216)

▪ **Insatisfacción laboral**

La insatisfacción laboral se produce cuando las expectativas del trabajador en cuanto a las compensaciones de toda índole, ya sean económicas, ascensos o descensos que puedan recibir, se ven mermadas y no compensadas con el esfuerzo personal y profesional que realiza en su puesto de trabajo.(ALI, 2010, pág. 215)

La insatisfacción laboral tiene que ver con la pirámide de Maslow debido a que los empleados sufren de una desmotivación porque no son reconocidos por sus empleadores, la mejor forma de evitar la insatisfacción laboral es:

- Implementando nuevos modelos de planificación que busquen la integración de los empleados, es decir, el trabajo en equipo.
- Otorgar actividades interesantes y variadas
- Cambiar la administración de la empresa mediante el cambio de jerarquías, motivación mediante capacitaciones, comunicación abierta al diálogo, liderazgo democrático y otros.

CAPÍTULO 3

3 DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el cumplimiento efectivo de las actividades que en conjunto con otras áreas de la organización permiten el correcto funcionamiento de la misma, en consecuencia el desempeño laboral permite discutir la manera o modo en que determinado empleado que ostenta un cargo está ejecutando cualquier actividad.

El desempeño laboral es medido para de este modo conocer si un empleado está rindiendo en su puesto de trabajo o por el contrario, se pueden considerar la toma de acciones para que su rendimiento se incremente y así se consiga los objetivos empresariales trazados pudiendo usar como mecanismo de incentivo algunas variables como capacitaciones continuas, cambio de la administración, mejores condiciones ambientales o materiales, entre otras.

“El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”(ANÓNIMO, 2012, pág. s/p), sin embargo no hay que desmerecer la idea de que el desempeño laboral depende del comportamiento del individuo y de los resultados obtenidos en el sentido de que, los empleados deben hacer uso de su eficacia para brindar satisfacción laboral tanto a sí mismo como a los miembros de la organización.

En este contexto se puede mencionar que los elementos clave para el correcto desempeño laboral es la eficacia con la que un empleado ejecute sus actividades laborales pero que sin duda es indispensable que la organización también incentive sus empleados dotándoles de los recursos necesarios y brindándole las herramientas necesarias para su desempeño.

3.1 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es un proceso en el que un supervisor, subordinado u otro valora la eficiencia con la que el empleado ejecuta su trabajo en un período de tiempo determinado.

Existen un sinnúmero de mecanismo o herramientas que sirven para evaluar la eficiencia del trabajo, sin embargo, durante la década de los noventa estos mecanismo se convirtieron de políticas retributivas a herramientas de desarrollo profesional.

Sin embargo, los procesos que evalúan el desempeño laboral no son nuevos para muchas empresas públicas y privadas de Norteamérica debido a que se aplicó la evaluación del desempeño a

mediados del siglo XVIII cuando el Congreso aprobó una ley que obligaba a efectuar revisiones anuales acerca del desempeño del empleado a quién se le indagaba temas de conocimiento y capacidades dentro de su puesto de trabajo.

Aquellas empresas grandes y pequeñas de Norteamérica en las que se ha aplicado mecanismo de evaluación del desempeño laboral han demostrado que las empresas deben cambiar sus enfoques de evaluación debido a que no apoyan el trabajo en equipo, la mejora continua, la calidad, entre otros aspectos derivados de la administración actual.

La evaluación de desempeño que se aplicaba, valoraba al individuo y sus logros personales y era útil para extremos, es decir, era útil para empleados eficientes o ineficientes, más la evaluación no servía para quienes estaban en medio, además la evaluación se enfocaba a logros a corto plazo, las relaciones entre altos mandos y mandos inferiores también se veían afectadas y la evaluación se consideraba subjetiva, inconsistente y autocrática.

3.2 Propósitos de la evaluación de desempeño

Los propósitos de la evaluación de desempeño no solo se implementan para medir el trabajo de un empleado sino que se utiliza en beneficio tanto de los empresarios como del empleado, existe dos tipos de propósitos que se detallarán a continuación:

3.2.1 Propósitos administrativos

Los propósitos administrativos para llevar a cabo mecanismos que evalúen el desempeño laboral son fundamentales específicamente para el área de Recursos Humanos, es decir, los programas de evaluación ayudan a canalizar la toma de decisiones referentes a algunos aspectos como:

- Determinar la compensación y recompensas del personal de acuerdo a su buen desempeño laboral.
- Establecer la promoción, transferencia o despido de un empleado.
- Efectuar la planeación del Recurso Humano referente a la determinación de puestos de trabajo
- Validar las pruebas de selección.
- Archivar documentos de todo lo sucedido con un empleado.
- Cumplir con los requerimientos legales
- Evaluar y modificar los programas y progreso en cuanto a capacitación.
- Identificar la deficiencia en el trabajo
- Organizar al personal

- Determinar la idoneidad de la persona para el puesto de trabajo

3.2.2 Propósitos de desarrollo

Los propósitos que agrupan a esta tipología tienen que ver con el desarrollo personal, es decir, los mecanismos de evaluación del desempeño laboral son una herramienta de retroalimentación para los empleados quienes pueden observar en que están fallando y mejorar, o caso contrario la organización trabajar sobre la capacitación de aquellos aspectos en los que un empleado necesita ayuda. Dentro de este contexto, los propósitos de desarrollo son los siguientes:

- Ofrecer retroalimentación a los empleados
- Determinar las fortalezas y debilidades de cada individuo
- Validar las necesidades de capacitación y mejoramiento continuo
- Identificar las metas organizacionales
- Conseguir el logro de las metas individuales que contribuyen a las metas de la organización
- Mejorar la comunicación
- Fortalece las relaciones interpersonales y refuerza la estructura de autoridad
- Permitir espacios de opinión en el que los líderes ayuden a la solución de problemas

3.2.3 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Como se puede observar el beneficio de llevar a cabo programas de evaluación de desempeño laboral trae grandes avances, tanto para el empresario como para el empleado debido a que se puede medir no solamente el desempeño del puesto de trabajo, sino también mejorar las deficiencias que pueden perjudicar el desarrollo y la producción de la organización.

Es beneficioso este mecanismo de evaluación pues permite crear canales de comunicación que fomenten el buen desempeño y comportamiento de sus subordinados para de esta forma eliminar la subjetividad y mejorar los estándares de desempeño.

Este proceso es fructífero debido a que, encamina a los empleados en una misma dirección de comportamiento dando a conocer las reglas del juego, las expectativas, programas de capacitación para el desarrollo y entre otras cuestiones, que permiten que el empleado sepa lo que se espera de él y no solamente en este sentido sino que también permite que el mismo empleado haga una autoevaluación constructiva.

Para la organización es ventajoso un programa de este tipo porque ayuda a identificar a su potencial humano para poder otorgarle oportunidades de crecimiento profesional ofreciéndole mejores

puesto, capacitación, entre otros aspectos que ayuden a contribuir con la producción y desarrollo empresarial.

Sin lugar a dudas efectuar un programa de evaluación de desempeño laboral es beneficioso en todo sentido porque permite hacer uso del costo, calidad y oportunidad de forma adecuada y precisa evitando de esta forma malgastar recursos de cualquier tipo.

3.2.4 Métodos de evaluación de desempeño

Existen gran cantidad de métodos de evaluación del desempeño laboral, sin embargo, cada uno de ellos tiene propósitos específicos para desarrollarse, los métodos se clasifican de acuerdo a lo que miden en: características, conductas o resultados.

Los métodos que miden características son los más usados pero no son los más objetivos, los métodos basados en las conductas están alineados a recopilar información referente a la acción por lo que son óptimos para determinar el desarrollo de las personas; mientras que los métodos que se basan en los resultados se concentran en las contribuciones que efectúa la organización por el trabajo realizado.

■ Métodos basados en características

Los métodos basados en las características son los más populares por su sencillez y factibilidad al momento de ser administrados, la subjetividad de estos métodos recae en que el listado de las características no se diseña en relación al puesto de trabajo mide la confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo. Dentro de esta tipología se encuentran los siguientes métodos:

■ Escalas gráficas de calificación

La escala de gráficas es un método en el que el empleado indica en qué grado posee una característica, es decir, evalúa mediante una escala las características que posee un empleado.

Ilustración 5 Ejemplo del Método de Escalas gráficas de calificación

<p>Evalúe el desempeño del empleado en la ASIGNACION ACTUAL. Marque (✓) en el cuadro más apropiado. Se insta a los evaluadores a utilizar libremente las secciones de "Observaciones" para los comentarios importantes que describan a la persona.</p>										
<p>1. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Comprensión de todas las fases de su trabajo y de los asuntos relacionados</p>	<table border="0"> <tr> <td>Necesita instrucción u orientación</td> <td>Tiene el conocimiento requerido de su trabajo y del trabajo relacionado</td> <td>Tiene conocimiento excepcional de su trabajo y del trabajo relacionado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Observaciones: <i>Es particularmente bueno en trabajos de gas.</i></td> </tr> </table>	Necesita instrucción u orientación	Tiene el conocimiento requerido de su trabajo y del trabajo relacionado	Tiene conocimiento excepcional de su trabajo y del trabajo relacionado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Observaciones: <i>Es particularmente bueno en trabajos de gas.</i>		
Necesita instrucción u orientación	Tiene el conocimiento requerido de su trabajo y del trabajo relacionado	Tiene conocimiento excepcional de su trabajo y del trabajo relacionado								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
Observaciones: <i>Es particularmente bueno en trabajos de gas.</i>										
<p>2. INICIATIVA: Capacidad de originar o desarrollar ideas y de iniciar las cosas</p>	<table border="0"> <tr> <td>Le falta imaginación</td> <td>Cumple con los requisitos necesarios</td> <td>Inusualmente ingenioso</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Observaciones: <i>Expresa buenas ideas cuando se le pide su opinión, pero no las expresa si no se le piden. Parece faltarle confianza en sí mismo.</i></td> </tr> </table>	Le falta imaginación	Cumple con los requisitos necesarios	Inusualmente ingenioso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones: <i>Expresa buenas ideas cuando se le pide su opinión, pero no las expresa si no se le piden. Parece faltarle confianza en sí mismo.</i>		
Le falta imaginación	Cumple con los requisitos necesarios	Inusualmente ingenioso								
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Observaciones: <i>Expresa buenas ideas cuando se le pide su opinión, pero no las expresa si no se le piden. Parece faltarle confianza en sí mismo.</i>										
<p>3. APLICACIÓN: Atención y aplicación en su trabajo</p>	<table border="0"> <tr> <td>Pierde el tiempo Necesita supervisión constante</td> <td>Trabajador serio y dispuesto</td> <td>Excepcionalmente trabajador</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Observaciones: <i>Acepta nuevos puestos cuando se le asignan.</i></td> </tr> </table>	Pierde el tiempo Necesita supervisión constante	Trabajador serio y dispuesto	Excepcionalmente trabajador	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones: <i>Acepta nuevos puestos cuando se le asignan.</i>		
Pierde el tiempo Necesita supervisión constante	Trabajador serio y dispuesto	Excepcionalmente trabajador								
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Observaciones: <i>Acepta nuevos puestos cuando se le asignan.</i>										
<p>4. CALIDAD DEL TRABAJO: Minuciosidad, limpieza y precisión del trabajo</p>	<table border="0"> <tr> <td>Necesita mejorar</td> <td>Cumple regularmente con los estándares reconocidos</td> <td>Mantiene la más alta calidad</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Observaciones: <i>El trabajo que entrega siempre es de la más alta calidad posible.</i></td> </tr> </table>	Necesita mejorar	Cumple regularmente con los estándares reconocidos	Mantiene la más alta calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Observaciones: <i>El trabajo que entrega siempre es de la más alta calidad posible.</i>		
Necesita mejorar	Cumple regularmente con los estándares reconocidos	Mantiene la más alta calidad								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
Observaciones: <i>El trabajo que entrega siempre es de la más alta calidad posible.</i>										
<p>5. VOLUMEN DE TRABAJO: Cantidad de trabajo aceptable</p>	<table border="0"> <tr> <td>Se debe aumentar</td> <td>Cumple regularmente con los estándares reconocidos</td> <td>Producción inusualmente alta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Observaciones: <i>Señal mayor si no pasara tanto tiempo pensando una y otra vez su trabajo.</i></td> </tr> </table>	Se debe aumentar	Cumple regularmente con los estándares reconocidos	Producción inusualmente alta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Observaciones: <i>Señal mayor si no pasara tanto tiempo pensando una y otra vez su trabajo.</i>		
Se debe aumentar	Cumple regularmente con los estándares reconocidos	Producción inusualmente alta								
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Observaciones: <i>Señal mayor si no pasara tanto tiempo pensando una y otra vez su trabajo.</i>										

Fuente: (BOHLANDER & SNELL, 2008, pág. 233)

■ Escalas mixtas

El método de escalas mixtas permite evaluar las características con una escala de tres opciones específicas, es decir, se indaga sobre alguna característica que posea el empleado y este lo califica según las opciones que lo describen como: superior, promedio e inferior.

Ilustración 6 Ejemplo del Método de Escalas mixtas

INSTRUCCIONES: Por favor indique si el **desempeño** de la persona es mayor (+), igual a (0) o menor que (-) que cada uno de los siguientes estándares.

1. _____ El empleado utiliza un buen juicio cuando trata los problemas y proporciona alternativas factibles; sin embargo, a veces no toma medidas para prevenir los problemas. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS media)
2. _____ Al empleado le faltan habilidades de supervisión; a menudo trata a los empleados de manera deficiente y a veces discute. (LIDERAZGO bajo)
3. _____ El empleado es muy cooperativo; se puede esperar que tome la iniciativa para desarrollar la cooperación entre los empleados; termina las tareas **del** puesto con actitud positiva. (COOPERACIÓN alta)
4. _____ El empleado tiene habilidades de supervisión efectivas; fomenta la productividad, la calidad y el desarrollo de los empleados. (LIDERAZGO medio)
5. _____ El empleado por lo general muestra una actitud de discusión y defensiva hacia los demás compañeros y a las asignaciones **del** puesto. (COOPERACIÓN baja)
6. _____ Por lo general el empleado está de acuerdo pero discute cuando se le dan nuevas asignaciones **del** puesto; coopera con otros empleados según lo esperado. (COOPERACIÓN media)
7. _____ El empleado no es bueno para resolver problemas; utiliza un criterio deficiente y no anticipa las posibles dificultades. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS baja)
8. _____ El empleado anticipa posibles problemas y proporciona soluciones alternativas creativas y proactivas; pone atención al seguimiento. (SOLUCIÓN DE PROBLEMAS alta)
9. _____ El empleado muestra habilidades de dirección; coordina de manera efectiva las actividades de la unidad; por lo general es un líder dinámico y motiva a los empleados a un mayor **de**-sempño. (LIDERAZGO alto)

Fuente: (BOHLANDER & SNELL, 2008, pág. 235)

▪ Distribución forzada

Este método “exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. De todos modos es algo en desuso.” (ALLES, 2006)

Ilustración 7 Ejemplo del Método de Escalas mixtas

- | | |
|--|--|
| 1. _____ a) Trabaja duro | _____ b) Trabaja con rapidez |
| 2. _____ a) Muestra iniciativa | _____ b) Es receptivo a los clientes |
| 3. _____ a) Produce calidad deficiente | _____ b) Carece de buenos hábitos de trabajo |

Fuente: (BOHLANDER & SNELL, 2008, pág. 236)

■ **Formas narrativas**

El método de formas narrativas es aquel en que el evaluador escribe un ensayo sobre el empleado, sin embargo, muchos jefes carecen de habilidades para escribir y esto se convierte en un problema.

Las formas narrativas son una buena oportunidad para que el jefe exprese su opinión con respecto a uno de sus empleados, este mecanismo como evaluador del desempeño no es tan útil debido a que es vago y subjetivo.

■ **Métodos basados en el comportamiento**

Los métodos basados en el comportamiento son idóneos para que el empleado se desarrolle de forma correcta en su puesto de trabajo, debido a que describe específicamente las acciones que debería y no debería mostrar en el puesto de trabajo. Dentro de los métodos que evalúan el desempeño laboral basado en el comportamiento se tiene la siguiente clasificación:

■ **Métodos de incidente crítico**

Este método como su nombre lo indica ocurre cuando un suceso intempestivo se desarrolla, una de las ventajas de este método es que comprende todo el período evaluado, aprobando el desarrollo del método y la autoevaluación, permitiendo calificarlo como favorable o desfavorable.

■ **Escala fundamentada para la medición del comportamiento**

La escala de medición del comportamiento es un método que requiere tiempo y esfuerzo pues, demanda fabricar las escalas verticales con las dimensiones fundamentales del desempeño laboral para cada puesto de trabajo.

Ilustración 8 Ejemplo del Método de Escala fundamentada para la medición del comportamiento

ALTO	7	—Encuentra el incendio cuando nadie más puede.
	6	—Evalúa correctamente el mejor punto de entrada para combatir el incendio. —Utiliza el tipo de humo como indicador del tipo de incendio.
	5	—Tiene nociones de hidráulica.
PROMEDIO	4	
	3	—No puede determinar el tipo de incendio observando el color de la llama. —No puede identificar la ubicación del incendio.
	2	—No cambiará la estrategia para combatir el fuego aunque haya señales de avivadores.
BAJA	1	

Fuente: (BOHLANDER & SNELL, 2008, pág. 239)

▪ Escala de observación de comportamiento

Este método “mide la frecuencia observada en una conducta. La escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada una de las conductas. De este modo es más fácil informar al evaluado sobre su evaluación.”(ALLES, 2006, pág. 23)

▪ Métodos basados en resultados

Esta tipología de mecanismos de evaluación miden de manera objetiva los logros de los empleados mediante las cifras de venta y producción, esto permite deducir que son los métodos más objetivos y que otorgan mayor autoridad a los empleados. Los siguientes métodos pertenecen a esta clasificación:

▪ Mediciones de productividad

Medir la productividad sería la forma más objetiva de evaluar el desempeño, sin embargo, hay que considerar que la escases o productividad puede ser causada por algún factor externo, por ejemplo, la recesión o productividad de un sector puede influenciar en el éxito o fracaso de un empleado y su desempeño.

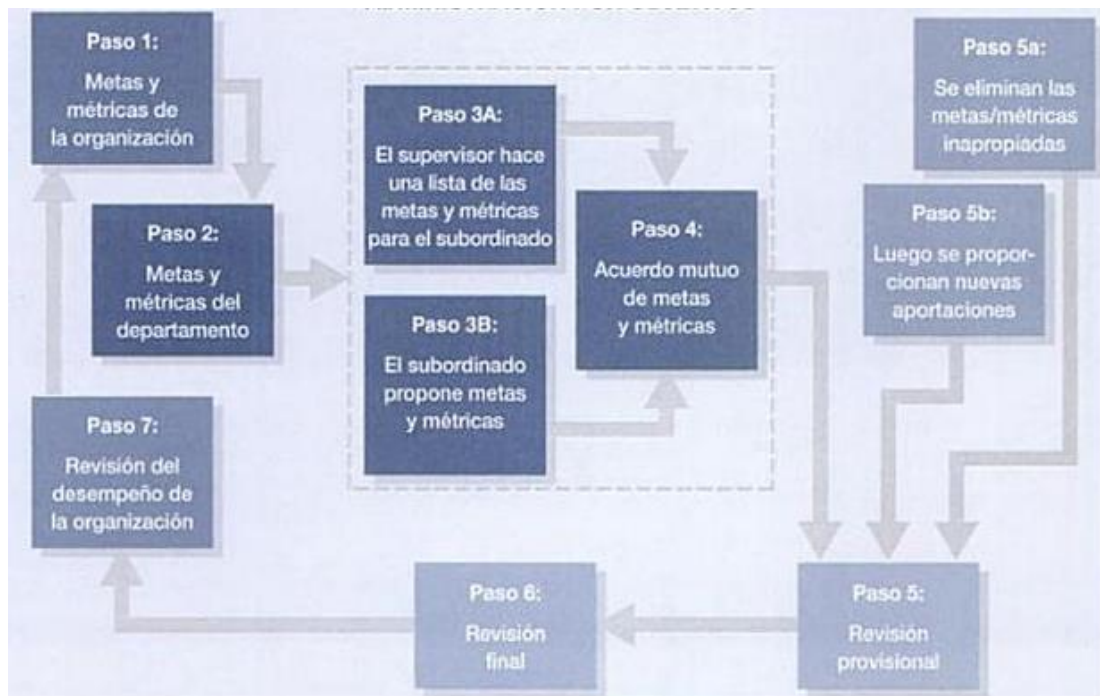
Por otra parte este método es importante porque permite alinear al empleado con los objetivos empresariales, pero es fundamental si se lleva a cabo este método, analizar el entorno en el que se desarrolla dicho empleado para la consecución de sus objetivos para determinar si se debe a la labor del trabajador o a las necesidades del entorno.

▪ Administración por objetivos

El método de administración por objetivos actúa como un proceso en el que el mismo empleado establece sus objetivos y en el lapso de un año el mismo empleado mide el cumplimiento de los mismos, se dice que se trata de un proceso debido a que el empleado establece sus metas, fija la forma en que se cumplirá el objetivo y mide su cumplimiento.

Esta tipología permite que el mismo empleado se autoevalúe y mida el grado de cumplimiento de sus metas para efectuar una comparación entre lo que el individuo ha cumplido y lo que se ha conseguido en favor de la organización.

Ilustración 9 Evaluación del desempeño por APO



Fuente: (BOHLANDER & SNELL, 2008, pág. 229)

La aplicación de cualquiera de los métodos depende de la organización y los objetivos que desea alcanzar pero es importante sin duda conocer las ventajas y desventajas de cada método de evaluación del desempeño para ellos se manifiesta el siguiente cuadro comparativo de dichos métodos.

Cuadro 5 Comparación de los métodos de evaluación del desempeño

	Ventajas	Desventajas
Métodos de características	De fácil y rápido diseño y –por lo tanto– de menor coste. Fáciles de usar.	No son tan útiles para dar devolución a los empleados y el margen de error es mayor.
Métodos de comportamiento	Se pueden definir estándares de desempeño que son fácilmente aceptados por jefes y subordinados. Son muy útiles para la devolución de la evaluación.	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y es costoso.
Métodos de resultados	Evitan la subjetividad y son fácilmente aceptados por jefes y subordinados. Relacionan el desempeño de las personas con la organización. Fomentan los objetivos compartidos.	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y pueden fomentar en los empleados un enfoque de corto plazo.

Fuente: (ALLES, 2006, pág. 24)

HIPÓTESIS

“El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito”

Definición conceptual

Sobreendeudamiento

El término sobreendeudamiento se originó en la literatura de las finanzas corporativas y define una situación en la que las deudas de una firma son tan cuantiosas que los acreedores se apropian de cualquier ganancia generada por nuevos proyectos de inversión y, por ende aun los proyectos con un valor neto actual positivo no pueden reducir el endeudamiento de la firma ni aumentar el valor de esta.

Salud

La salud tiene una influencia directa con el rendimiento de trabajo y las condiciones en las que se realiza dicha labor, en este contexto se puede afirmar que los empleados que poseen buenas condiciones laborales, es decir, un adecuado ambiente, motivación económica, social u otro, el empleado sentirá que existen buenas condiciones laborales y su rendimiento será óptimo por tanto gozará de salud.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el cumplimiento efectivo de las actividades que en conjunto con otras áreas de la organización permiten el correcto funcionamiento de la misma, en consecuencia el desempeño laboral permite discutir la manera o modo en que determinado empleado que ostenta un cargo está ejecutando cualquier actividad.

El desempeño laboral es medido para de este modo conocer si un empleado está rindiendo en su puesto de trabajo o por el contrario, se pueden considerar la toma de acciones para que su rendimiento se incremente y así se consiga los objetivos empresariales trazados pudiendo usar como mecanismo de incentivo algunas variables como capacitaciones continuas, cambio de la administración, mejores condiciones ambientales o materiales, entre otras.

Definición Operacional:

Variable Independiente	Indicadores	Medidas	Instrumento
Sobreendeudamiento	<ul style="list-style-type: none">Ingresos netos	<ul style="list-style-type: none">AltoMedioBajo	<ul style="list-style-type: none">Encuesta elaborada por el investigador.

Variable Dependiente	Indicadores	Medidas	Instrumento
Desempeño Laboral	Cumplimiento de Funciones(Rendimiento Laboral)	<ul style="list-style-type: none">ExcelenteMuy BuenoSatisfactorioDeficienteInaceptable	Cuestionario Ministerio Relaciones Laborales
Salud Ocupacional	Nivel de Estrés	<ul style="list-style-type: none">Muy AltoAltoMedioBajoMuy Bajo	Escala de Indicadores Físicos y Psicoemocionales del estrés.

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es el organismo que ejerce el gobierno del Distrito Metropolitano de Quito.

Está encabezado por el Alcalde Metropolitano de Quito, quien preside el Concejo Metropolitano, escoge a Administradores Zonales, Directores Metropolitanos, Gerentes de Institutos, Agencias y Empresas Metropolitanas.

Visión

Quito capital del sol, ciudad próspera y atractiva, democrática y solidaria, centro estratégico y turístico, eje cultural de América

Misión

Es un órgano de gobierno que actúa como facilitador de los esfuerzos de la comunidad en la planificación, ejecución, generación, distribución y uso de los servicios que hacen posible la realización de sus aspiraciones sociales

Objetivos Estratégicos.

- Integración Social
- Desarrollo Humano Sustentable
- Democracia Participativa
- Medio Ambiente Sano

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación.

Correlacional

Diseño de Investigación.

No experimental

Población y muestra.

Población:

Se trabajará con los Servidores Municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, pertenecientes al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con un total de 50 colaboradores dentro de la Dependencia antes mencionada.

Muestra:

No poseemos muestra ya que se trabajará con la población total dentro de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos perteneciente al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Técnicas e Instrumentos

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron:

- Para determinar el nivel de sobreendeudamiento, se utilizó una encuesta, con preguntas elaboradas por el investigador.
- Para determinar el nivel de estrés, se utilizó una escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.
- Para determinar el rendimiento laboral de los servidores municipales, se utilizó el Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Análisis, validez y confiabilidad de los instrumentos.

- Encuesta elaborada por el investigador para medir el nivel de sobreendeudamiento del servidor municipal.

Para la validación de esta encuesta, se aplicó un piloto en dos instituciones distintas a la de esta investigación, una pública y una privada con un número de diez personas en cada una de ellas, que tenían las mismas características de la población a estudiarse.

La encuesta tenía un total de 13 preguntas, con varias opciones de respuesta.

La primera aplicación piloto, se la realizó en la Institución privada, y los resultados que arrojó esta primera aplicación, sirvieron para hacer una mejora en la encuesta elaborada.

Se incrementó una pregunta que fue claves para determinar el nivel de sobreendeudamiento del personal.

La segunda aplicación piloto se llevó a cabo en la Institución Pública, en la misma que ya se incluyó la nueva pregunta, y gracias a esta se logró obtener los resultados que se requerían para esta investigación.

La encuesta queda estructurada con 14 preguntas, 13 con opciones de respuesta, y una sola de ellas con una opción de respuesta libre.

Una vez modificada la encuesta se procede a la aplicación en la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

- **Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.**

El instrumento utilizado para evaluar el estrés, es producto de la investigación “Construcción y Validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés”; ejecutado por Centro de Investigación en Psicología y Ciencias Afines (CIPCA), Universidad Adventista de la Plata. República de Argentina.

- **Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.**

El instrumento utilizado para medir el desempeño laboral de los trabajadores, se encuentra avalado por el Ministerio de Relaciones Laborales, por lo cual es un instrumento confiable.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación tablas y gráficos.

PORCENTAJE GLOBAL DEL GÉNERO DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES PERTENECIENTES A LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS DEL MUNICIPIO DE QUITO.

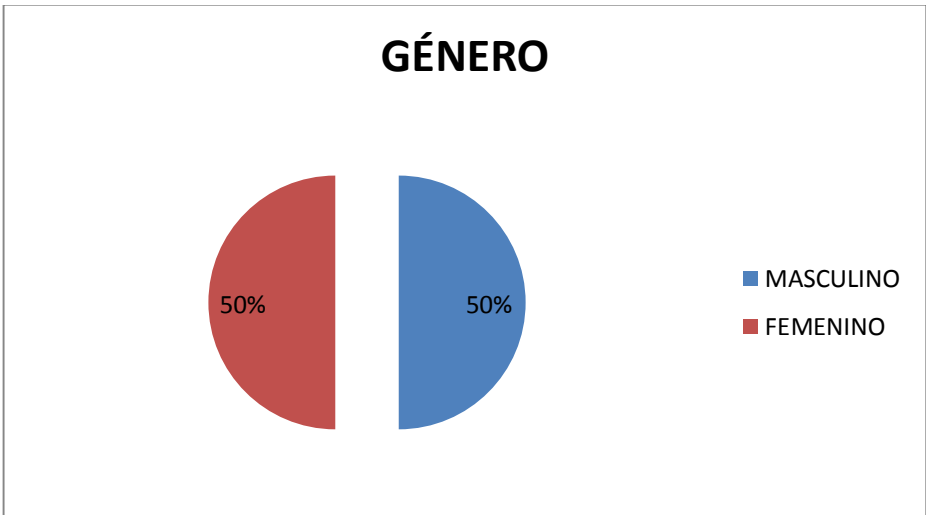
Tabla 1 Resultados obtenidos del género de los servidores.

GÉNERO	MASCULINO	FEMENINO
SERVIDORES	25	25
PORCENTAJE	50%	50%

Fuente: Encuesta sobre endeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 1.- Resultados obtenidos del género de los servidores.



Fuente: Encuesta sobre endeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos indica que en la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito, existe una equidad en cuanto al género de los Servidores, encontramos un 50% de trabajadores de género masculino y un 50% de trabajadoras de género femenino.

RESULTADO GLOBAL DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 50 SERVIDORES PARA CONOCER EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO Y LA CAPACIDAD DE PAGO QUE TIENEN AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO.

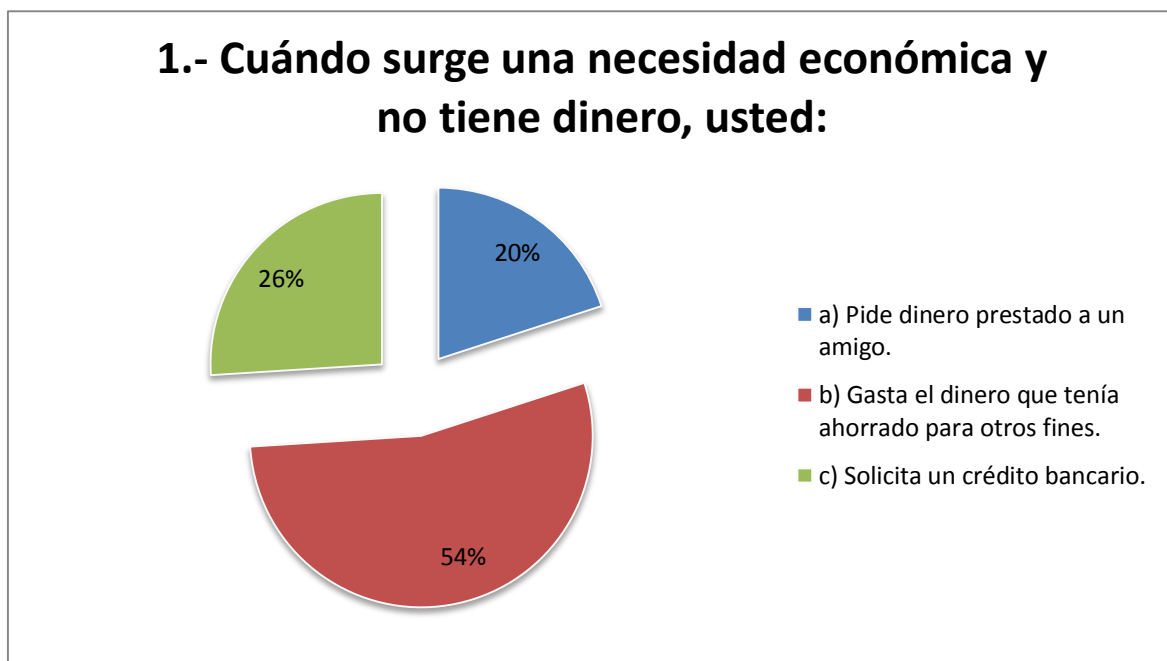
Tabla 2 Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

1.- Cuándo surge una necesidad económica y no tiene dinero, Usted		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Pide dinero prestado a un amigo.	10	20%
b) Gasta el dinero que tenía ahorrado para otros fines.	27	54%
c) Solicita un crédito bancario.	13	26%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 2.- Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACION:

Del universo investigado, encontramos que el 54% de servidores municipales cuando surge una necesidad económica, gastan el dinero que tenían ahorrado para otros fines, lo que nos da una idea clara de que estas personas cubren una deuda con el dinero que tenían destinado para otra. De esta manera sus problemas económicos aumentan.

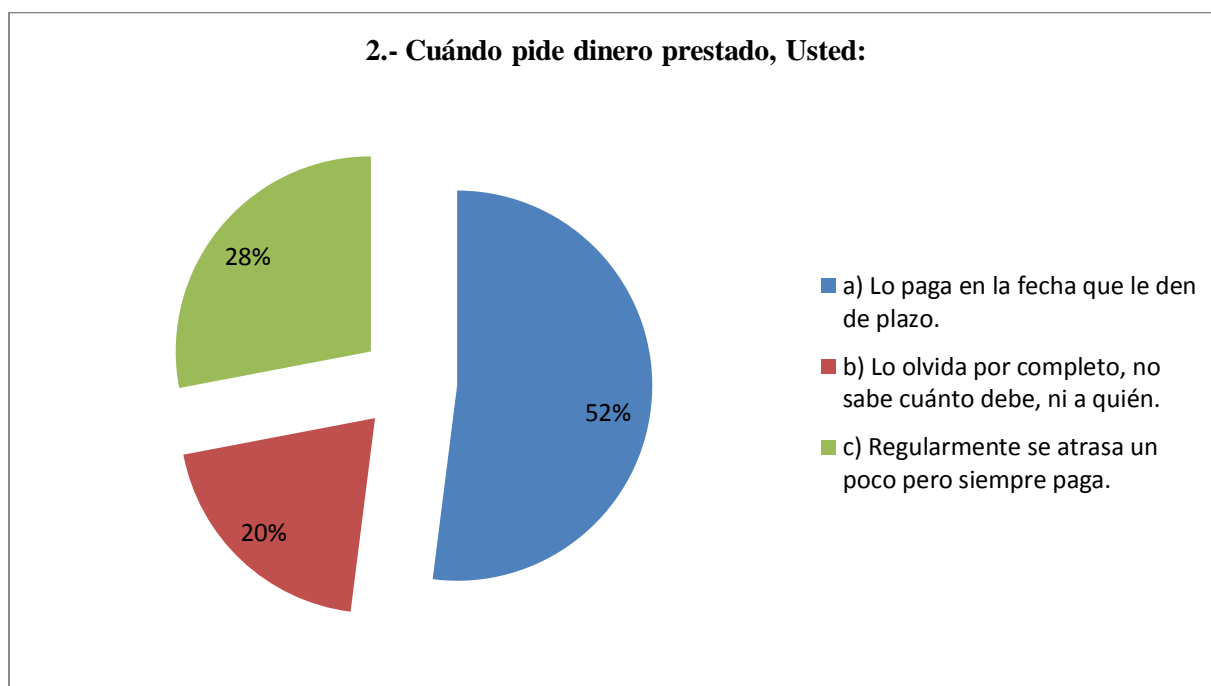
Tabla 3 Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

2.-Cuando pide dinero prestado, Usted:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Lo paga en la fecha que le den de plazo.	26	52%
b) Lo olvida por completo, no sabe cuánto debe, ni a quién.	10	20%
c) Regularmente se atrasa un poco pero siempre paga.	14	28%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 3.- Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Este gráfico nos indica que el 52% de servidores municipales, cuando piden prestado dinero lo pagan en la fecha que les dan plazo, un 28% de estos servidores regularmente se atrasa un poco pero siempre lo paga, y el 20% de los trabajadores lo olvida por completo no saben cuánto ni a quien deben.

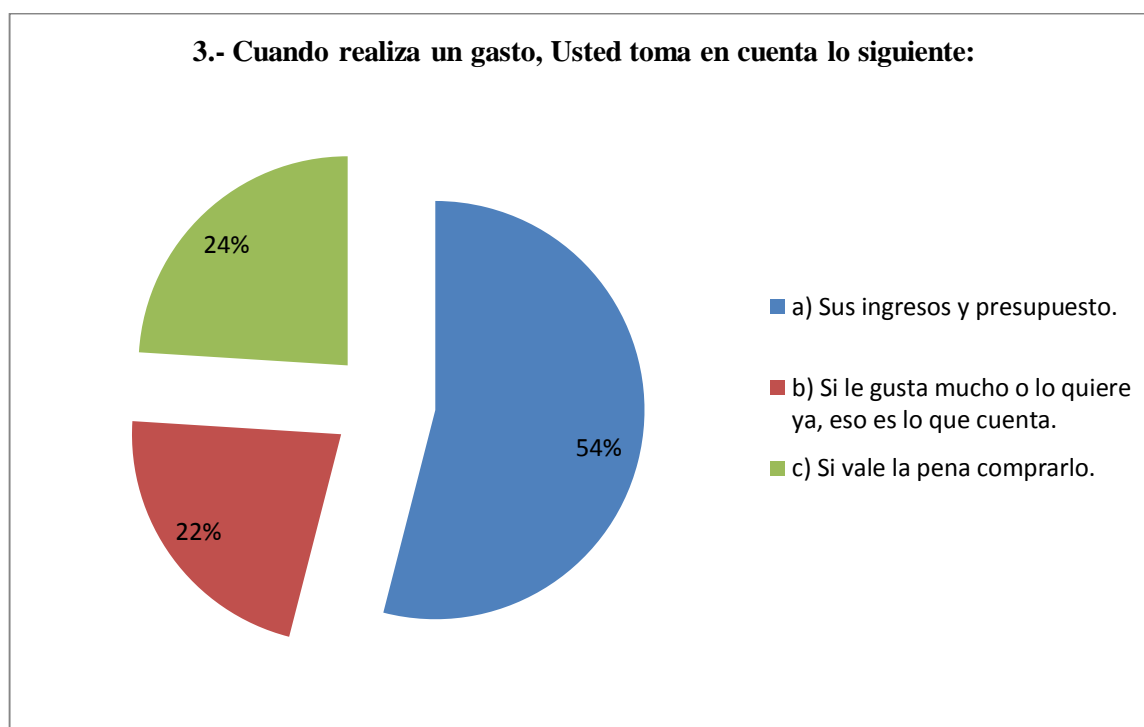
Tabla 4 Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

3.-Cuando realiza un gasto, Usted toma en cuenta lo siguiente:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Sus ingresos y presupuesto.	27	54%
b) Si le gusta mucho o lo quiere ya, eso es lo que cuenta.	11	22%
c) Si vale la pena comprarlo.	12	24%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 4.- Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico podemos observar que el 54% de servidores municipales, cuando van a realizar un gasto toman en cuenta sus ingresos y presupuestos, el 24% antes de hacer un gasto, ven si vale la pena comprarlo, y un 22% si les gusta mucho o lo quieren, lo adquieren sin importarles si tiene o no el dinero suficiente para adquirirlo.

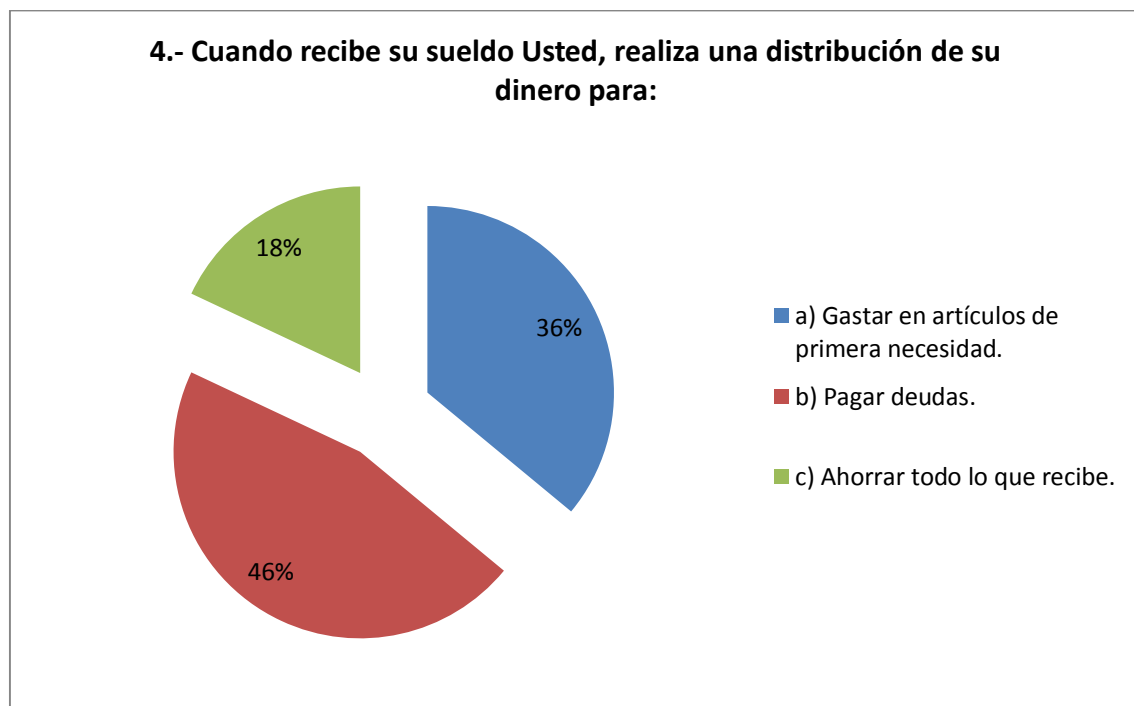
Tabla 5 Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

4.- Cuando recibe su sueldo Usted, realiza una distribución de su dinero para:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Gastar en artículos de primera necesidad.	18	36%
b) Pagar deudas.	23	46%
c) Ahorrar todo lo que recibe.	9	18%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 5.- Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico podemos ver claramente que cerca de la mitad de la población destina su sueldo para pagar deudas, prioritariamente, lo que significa que, seguramente, para otros gastos volverá a adquirir nuevas deudas.

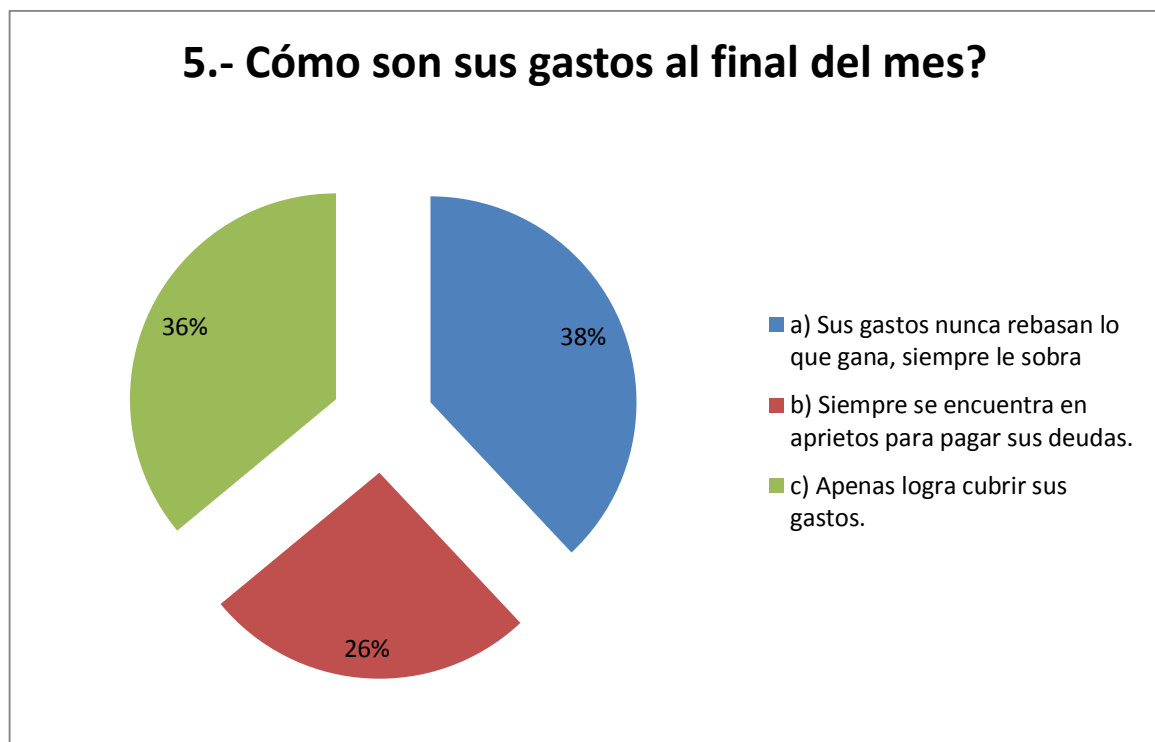
Tabla 6 Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

5.- ¿Cómo son sus gastos al final del mes?		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Sus gastos nunca rebasan lo que gana, siempre le sobra	19	38%
b) Siempre se encuentra en aprietos para pagar sus deudas.	13	26%
c) Apenas logra cubrir sus gastos.	18	36%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 6.- Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos indica que más de la mitad de la población investigada, al final del mes apenas logran cubrir sus gastos y siempre se encuentran en aprietos para pagar sus deudas, esto puede ser producto de un mal manejo de sus ingresos, generando en estos individuos cada vez deudas más grandes que podrían convertirse en deudas imposibles de cancelar, causándoles preocupaciones, y esto a la vez aumentará el nivel de estrés afectando su salud.

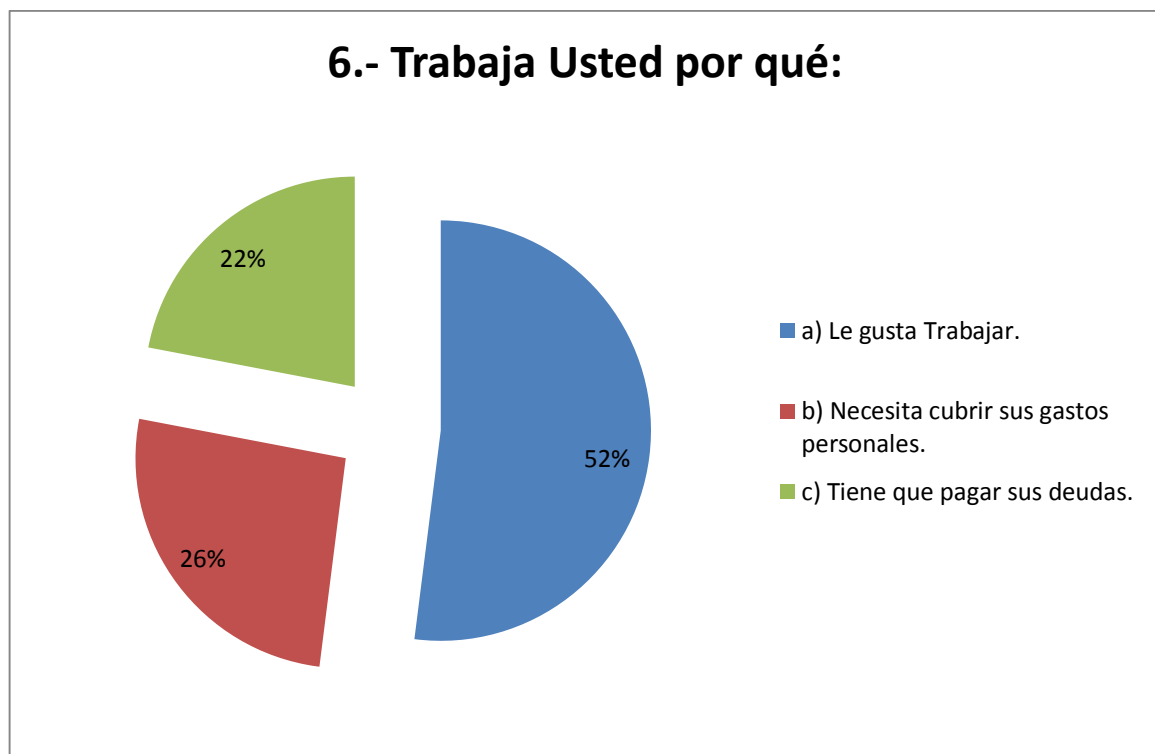
Tabla 7 Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

6.- Trabaja Usted por qué:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Le gusta Trabajar.	26	52%
b) Necesita cubrir sus gastos personales.	13	26%
c) Tiene que pagar sus deudas.	11	22%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 7.- Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta, el gráfico nos indica que cerca de la mitad de la población investigada, trabajan porque necesitan pagar deudas y cubrir sus gastos personales, lo que nos hace pensar que este porcentaje de personas, tienen problemas graves de sobreendeudamiento y acuden a sus lugares de trabajo no con la intención de trabajar si no de obtener el dinero necesario para pagar sus deudas.

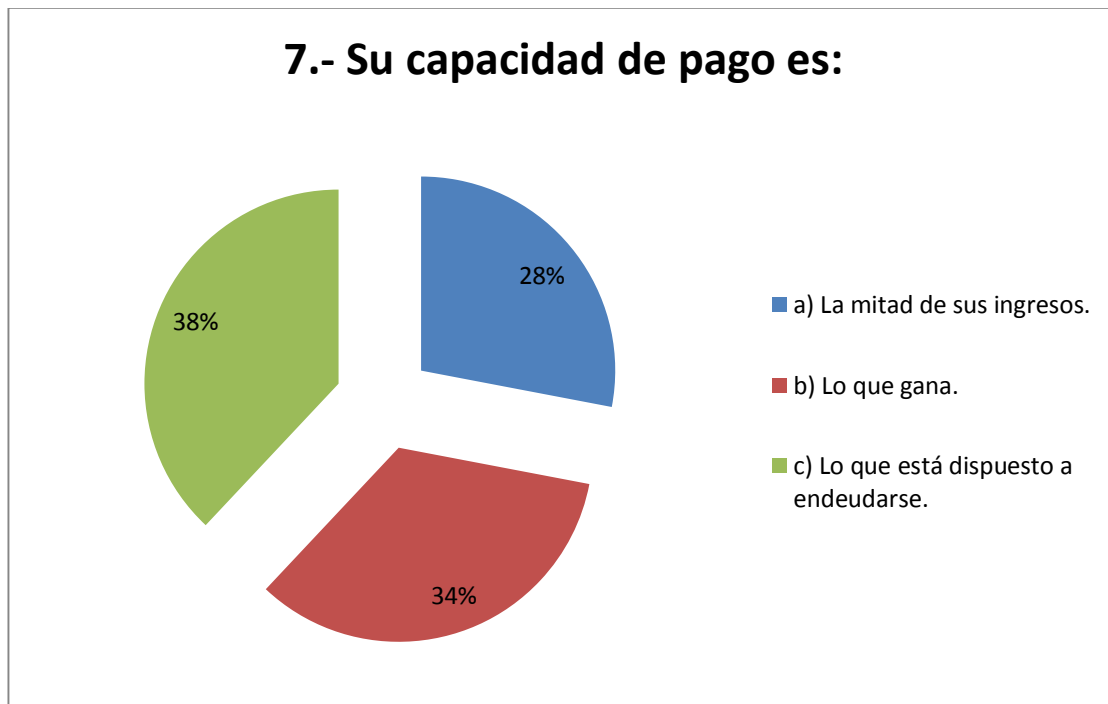
Tabla 8 Porcentajes obtenidos de la séptima pregunta, encuesta endeudamiento.

7.-Su capacidad de pago es:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) La mitad de sus ingresos.	14	28%
b) Lo que gana.	17	34%
c) Lo que está dispuesto a endeudarse.	19	38%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 8.- Séptima pregunta, encuesta endeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico muestra que gran parte de la población investigada, no tienen conciencia de los gastos que realizan, ya que dicen que tienen una capacidad de pago de todo lo que ganan y algunos se endeudan lo que estén dispuestos a endeudarse, sin tomar en cuenta deudas anteriores que están por saldar, es decir no les importa cuánto tengan que pagar al final, demostrando un alto grado de irresponsabilidad en el manejo de sus finanzas.

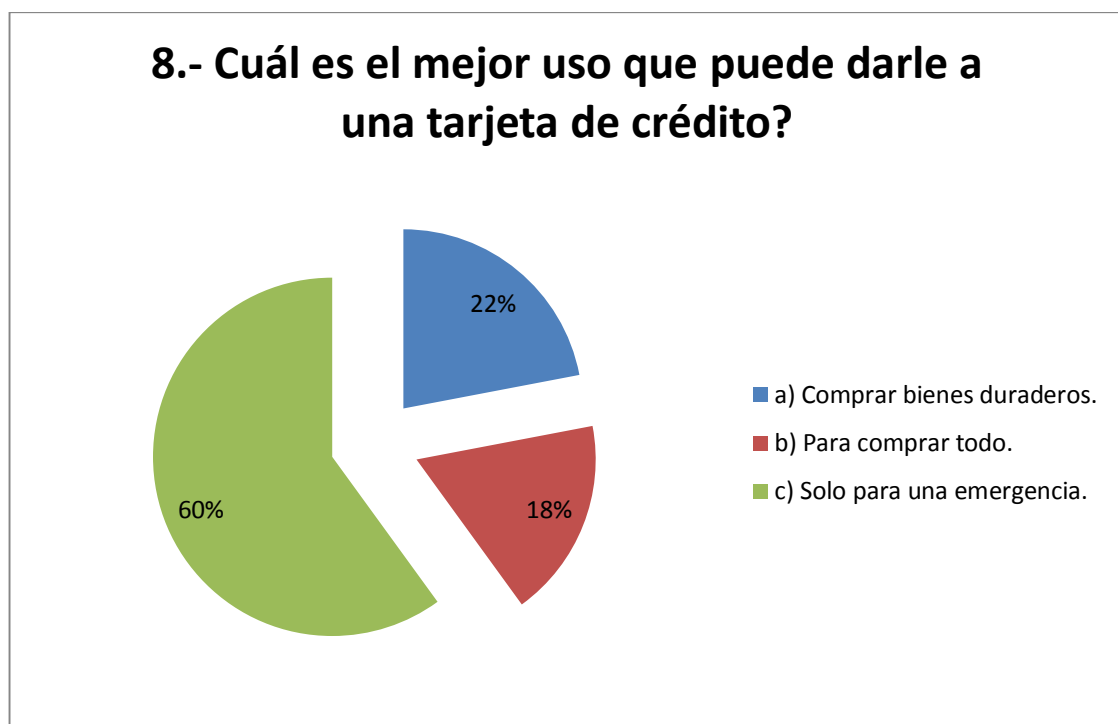
Tabla 9 Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

8.- ¿Cuál es el mejor uso que puedes darle a una tarjeta de crédito?		
OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
a) Comprar bienes duraderos.	11	22%
b) Para comprar todo.	9	18%
c) Solo para una emergencia.	30	60%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 9.- Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del total de la población encuestada, 30 personas correspondientes al 60% de la población, respondieron que el mejor uso que pueden darle a una tarjeta de crédito es solo para usarla en casos de emergencia, el 22% de trabajadores respondieron que el mejor uso que le dan a una tarjeta de crédito es para comprar bienes duraderos, el 18% restante, utiliza la tarjeta de crédito para comprar todo sin escatimar gastos y demostrando su alto nivel de irresponsabilidad y mal manejo de dinero.

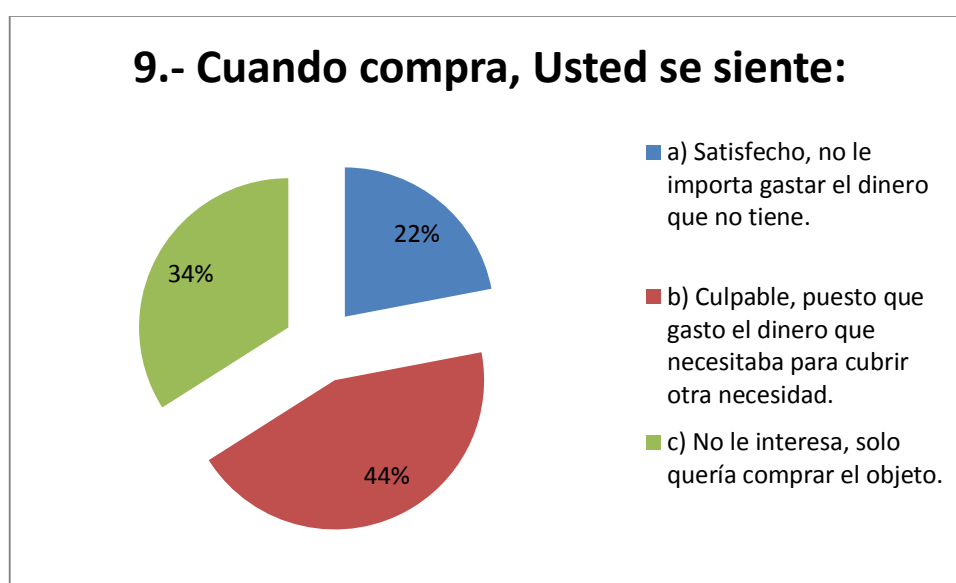
Tabla 10 Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

9.- Cuando compra Usted se siente:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Satisfecho, no le importa gastar el dinero que no tiene.	11	22%
b) Culpable, puesto que gasto el dinero que necesitaba para cubrir otra necesidad.	22	44%
c) No le interesa, solo quería comprar el objeto.	17	34%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 10.- Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del total de la población encuestada, el 44% respondió que cuando compra, se siente culpable por gastar el dinero el dinero que tenía destinado para otra necesidad, el 34% de la población, no le interesa cuánto gasta, puesto que solo quería obtener el objeto, y un 22% se siente satisfecho, ya que no le importa gastar el dinero que no tienen para adquirir cualquier bien material, demostrando así que estas personas al momento de comprar o gastar dinero, no son responsables, y esto las conlleva a que tengan problemas de sobreendeudamiento.

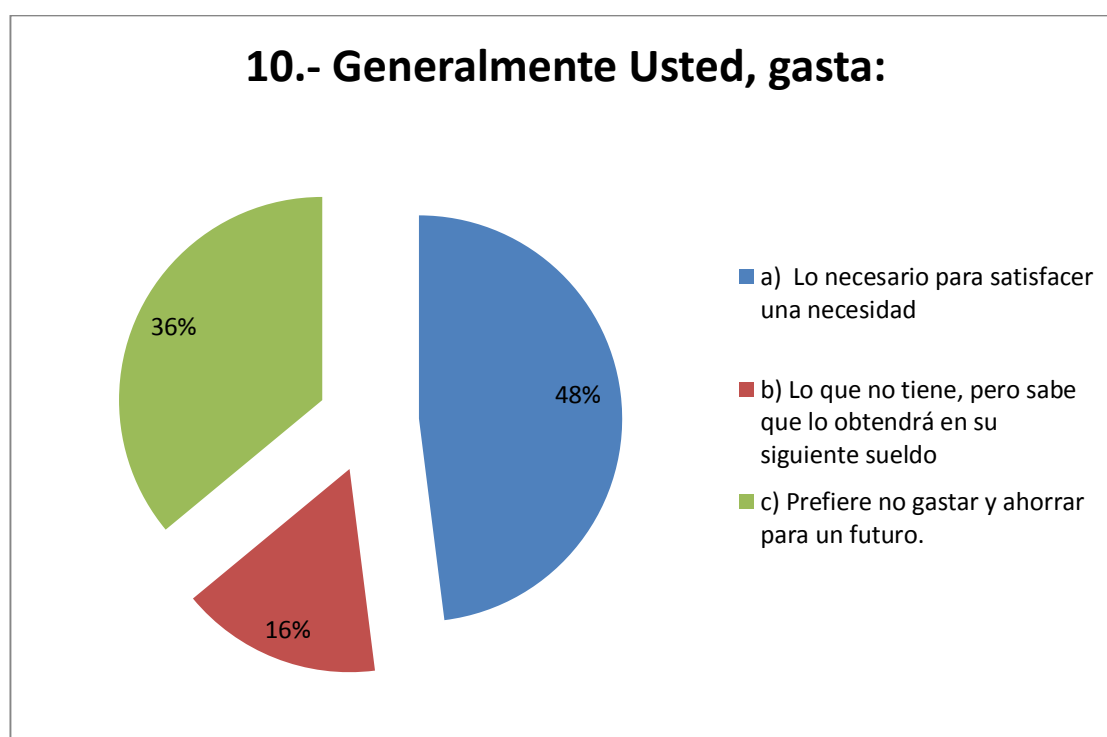
Tabla 11 Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, encuesta endeudamiento.

10.- Generalmente Usted, gasta:		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) Lo necesario para satisfacer una necesidad	24	48%
b) Lo que no tiene, pero sabe que lo obtendrá en su siguiente sueldo	8	16%
c) Prefiere no gastar y ahorrar para un futuro.	18	36%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 11.- Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, encuesta endeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

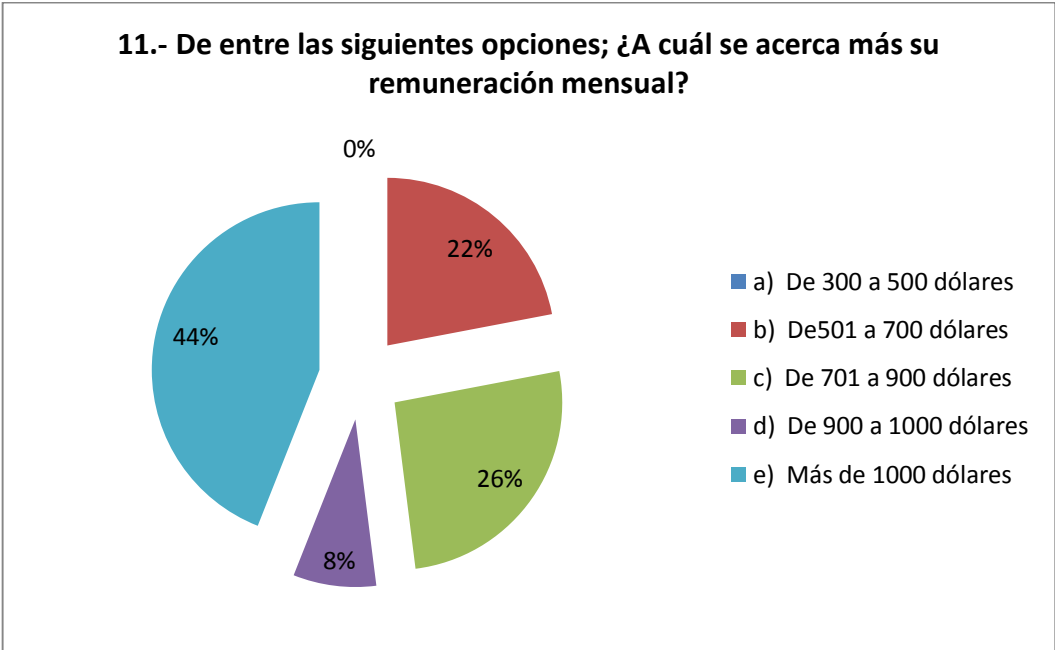
Del total de la población encuestada, el 48% de los servidores municipales gastan lo necesario para satisfacer una necesidad, el 36% prefiere no gastar su dinero y ahorrar para un futuro, y el 16% de servidores, gastan lo que no tienen pero saben que lo obtendrán en su siguiente sueldo, sin caer en cuenta que estas personas al realizar esto, lo único que conseguirán es una deuda más grande.

Tabla 12 Porcentajes obtenidos de la décimo primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

11.- De entre las siguientes opciones; ¿A cuál se acerca más su remuneración mensual?		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) De 300 a 500 dólares	0	0%
b) De501 a 700 dólares	11	22%
c) De 701 a 900 dólares	13	26%
d) De 900 a 1000 dólares	4	8%
e) Más de 1000 dólares	22	44%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.
Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico12.-Porcentajes obtenidos de la décimo primera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.
Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

De un total de 50 personas encuestadas, el 44% de la población, recibe un sueldo de más de 1000dólares, un 26%, recibe un sueldo de entre 701 a 900 dólares, un 22% obtiene al final del mes un sueldo de entre 501 a 700 dólares y el 8% restante, un sueldo de más de entre 900 a 1000 dólares.

No existen trabajadores que perciban un sueldo de entre 300 a 500 dólares mensuales.

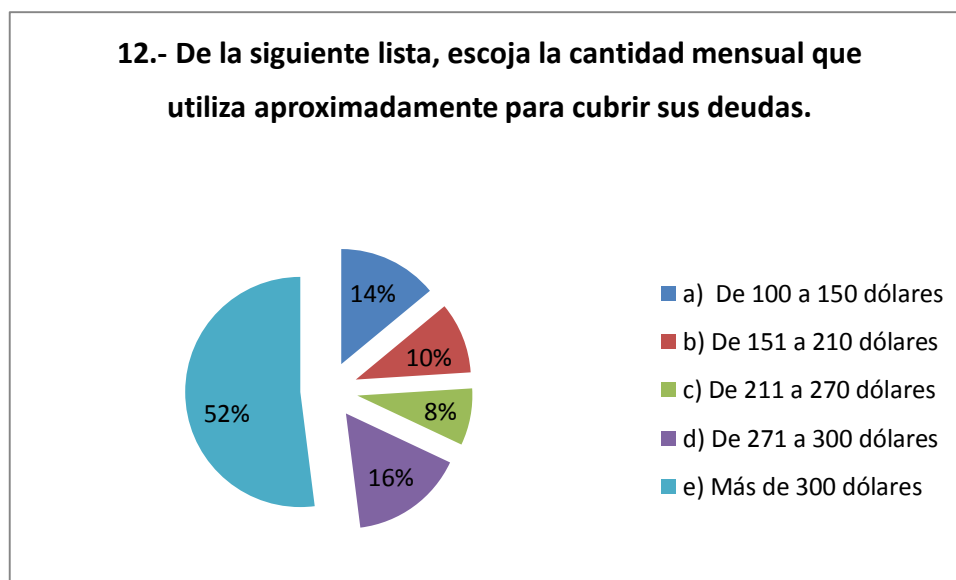
Tabla 13 Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

12.- De la siguiente lista, escoja la cantidad mensual que utiliza aproximadamente para cubrir sus deudas.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) De 100 a 150 dólares	7	14%
b) De 151 a 210 dólares	5	10%
c) De 211 a 270 dólares	4	8%
d) De 271 a 300 dólares	8	16%
e) Más de 300 dólares	26	52%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico13.-Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del total de la población encuestada, un 50% respondió que mensualmente utiliza más de 300 dólares para cubrir sus deudas, un 16% utiliza una cantidad mensual de entre 271 a 300 dólares para cubrir sus deudas, el 14%, utiliza una cantidad mensual de entre 100 y 150 dólares para cubrir sus deudas, el 10% de la población utiliza una cantidad de entre 151 a 210 dólares para cubrir sus deudas y por ultimo un 8% utiliza una cantidad de entre 211 a 270 dólares para cubrir sus gastos al final del mes.

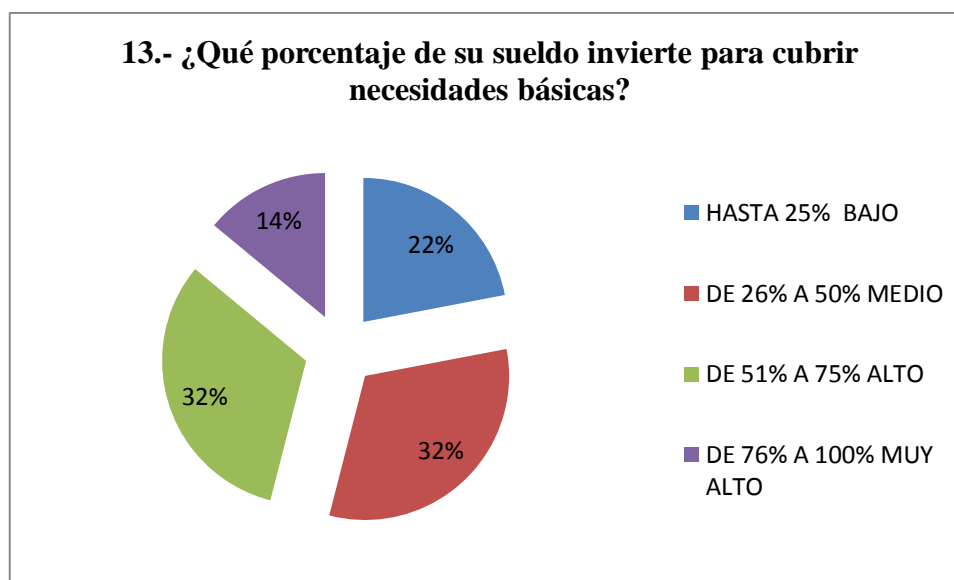
Tabla 14 Porcentajes obtenidos de la décimo tercera pregunta, encuesta sobreendeudamiento.

13.- ¿Qué porcentaje de su sueldo invierte para cubrir necesidades básicas		
RESPUESTA OPCION LIBRE	SERVIDORES	PORCENTAJE
HASTA 25% BAJO	11	22%
DE 26% A 50% MEDIO	16	32%
DE 51% A 75% ALTO	16	32%
DE 76% A 100% MUY ALTO	7	14%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 14.- Porcentajes obtenidos de la pregunta décimo cuarta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico podemos observar que el 32% de servidores municipales, invierten en necesidades básicas un porcentaje comprendido entre el 26% a 50% de su sueldo, el 32% de servidores invierten un porcentaje de entre el 51% a 75% en necesidades básicas, el 22% de estas personas, invierten en necesidades básicas un porcentaje del 25% de su sueldo, y el 14% restante invierte un porcentaje de sueldo de entre 76% a 100% en necesidades básicas.

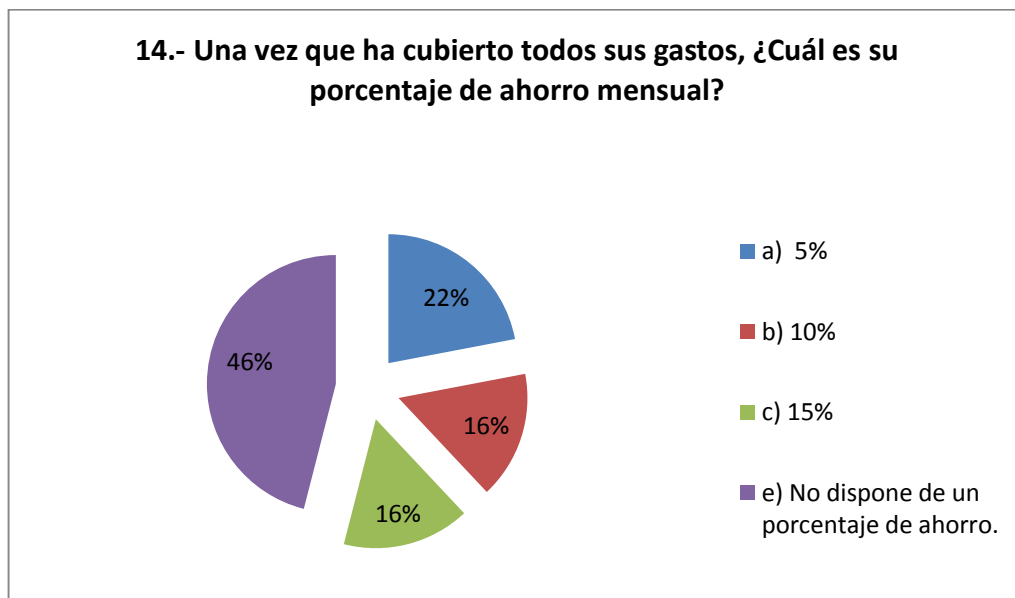
Tabla 15 Porcentajes obtenidos de la pregunta décimo cuarta, encuesta sobreendeudamiento.

14.- Una vez que ha cubierto todos sus gastos, ¿Cuál es su porcentaje de ahorro mensual?		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
a) 5%	11	22%
b) 10%	8	16%
c) 15%	8	16%
d) No dispone de un porcentaje de ahorro.	23	46%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 15.- Porcentajes obtenidos de la pregunta décimo cuarta, encuesta sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del universo encuestada, encontramos que cerca de la mitad de la población, una vez cubiertas todas sus deudas no disponen de un porcentaje de ahorro al final del mes, lo que claramente nos indica que estas personas tienen un alto nivel de endeudamiento, ya que al final del mes deberían tener cierto porcentaje de ahorro, pero de acuerdo a los gráficos anteriores, vemos que gran parte de la población acumula deudas mes a mes, volviendo a estas deudas imposibles de pagar, a su vez la preocupación vuelve vulnerable al servidor a enfrentar cuadros fuertes de estrés lo que afectará a su salud y su desempeño.

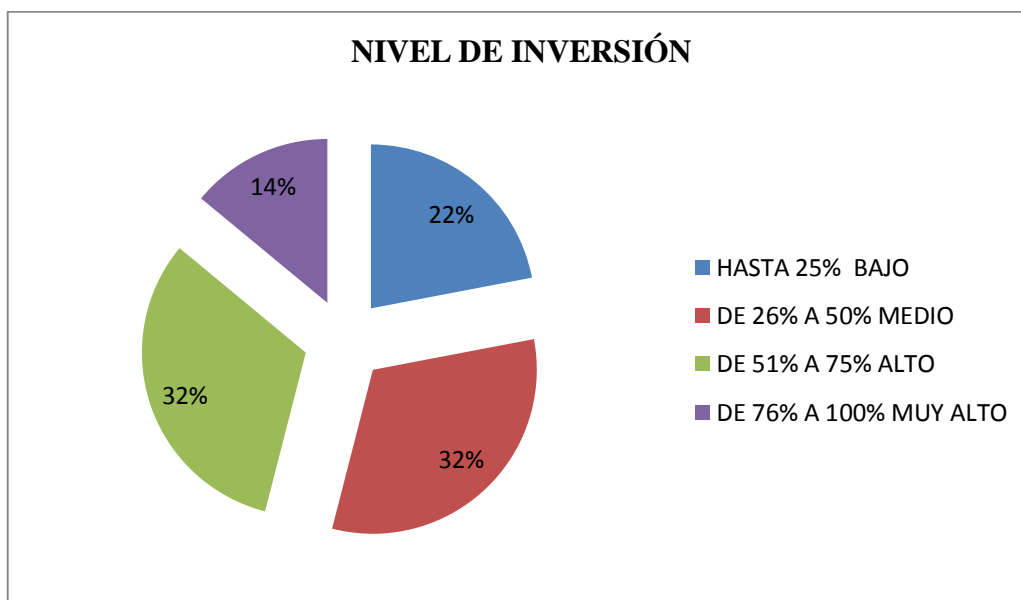
Tabla 16 Resultado global del nivel de inversión en necesidades básicas de los servidores, para demostrar su nivel de sobreendeudamiento.

NIVEL DE INVERSIÓN	MEDIDA	SERVIDORES	PORCENTAJE
HASTA 25%	BAJO	11	22%
DE 26% A 50%	MEDIO	16	32%
DE 51% A 75%	ALTO	16	32%
DE 76% A 100%	MUY ALTO	7	14%

Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 16.- Resultado global del nivel de inversión en necesidades básicas de los servidores, para demostrar su nivel de sobreendeudamiento.



Fuente: Encuesta sobreendeudamiento elaborada por el investigador.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar que la mayoría de servidores, tienen un nivel de inversión alto y muy alto en necesidades básicas, lo que indica que gastan una cantidad mensual elevada solo para cubrir necesidades, fuera de estos gastos, estas personas tienen deudas pendientes por pagar, lo cual nos da un indicio para pensar que este grupo de personas se encuentran sobre endeudadas.

RESULTADOS POR PREGUNTA DE LA ESCALA DE INDICADORES FÍSICOS Y PSICOEMOCIONALES DEL ESTRÉS APLICADA A LOS SERVIDORES MUNICIPALES DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS DEL MUNICIPIO DE QUITO.

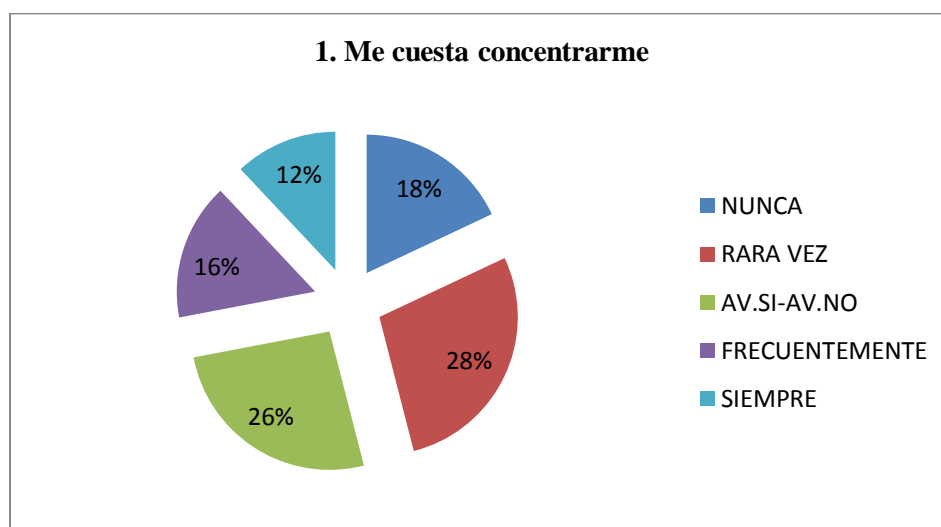
Tabla 17 Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, escala de indicadores de estrés.

1. Me cuesta concentrarme		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	9	18%
RARA VEZ	14	28%
AV.SI-AV.NO	13	26%
FRECUENTEMENTE	8	16%
SIEMPRE	6	12%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 17.- Porcentajes obtenidos de la primera pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico demuestra que del total de investigados, a una mayor parte de ellos les cuesta concentrarse, esto puede ser debido al nivel de estrés al que se encuentran expuestos, o a su vez puede ser producto de preocupaciones personales o laborales.

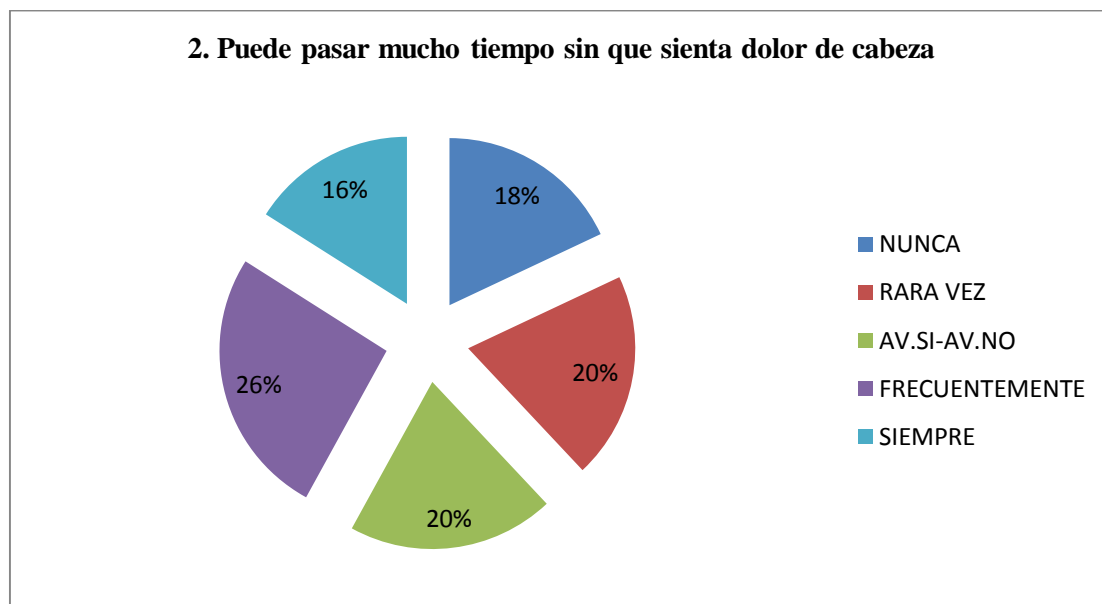
Tabla 18 Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.

2. Puede pasar mucho tiempo sin que sienta dolor de cabeza		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	9	18%
RARA VEZ	10	20%
AV.SI-AV.NO	10	20%
FRECUENTEMENTE	13	26%
SIEMPRE	8	16%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 18.- Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del universo investigado, observamos que existe una equidad en cuanto a respuestas, con un porcentaje un poco más alto perteneciente al 26% en el que los servidores dicen que frecuentemente pueden pasar sin que sientan dolores de cabeza, pero al observar detenidamente el gráfico también podemos notar que hay servidores que rara vez y nunca pueden pasar sin sentir dolores de cabeza, lo que nos demuestra que hay estrés en ellos.

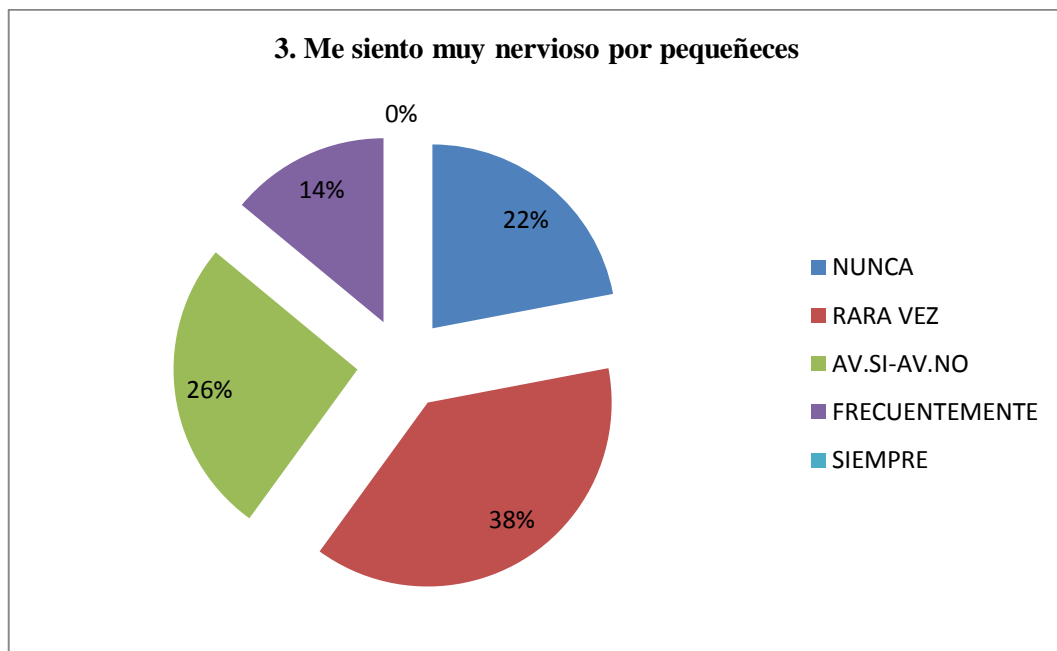
Tabla 19 Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, escala de indicadores de estrés.

3. Me siento muy nervioso por pequeñeces		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	11	22%
RARA VEZ	19	38%
AV.SI-AV.NO	13	26%
FRECUENTEMENTE	7	14%
SIEMPRE	0	0%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 19.- Porcentajes obtenidos de la tercera pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico podemos observar que la mayor parte de los investigados, tienden a sentirse nerviosos por pequeñeces rara vez, otra parte de los servidores con un 26% a veces sí y a veces no se sienten nerviosos por pequeñeces, un 14% frecuentemente se siente nervioso por pequeñeces y un 22% de servidores nunca se sienten nerviosos por pequeñeces.

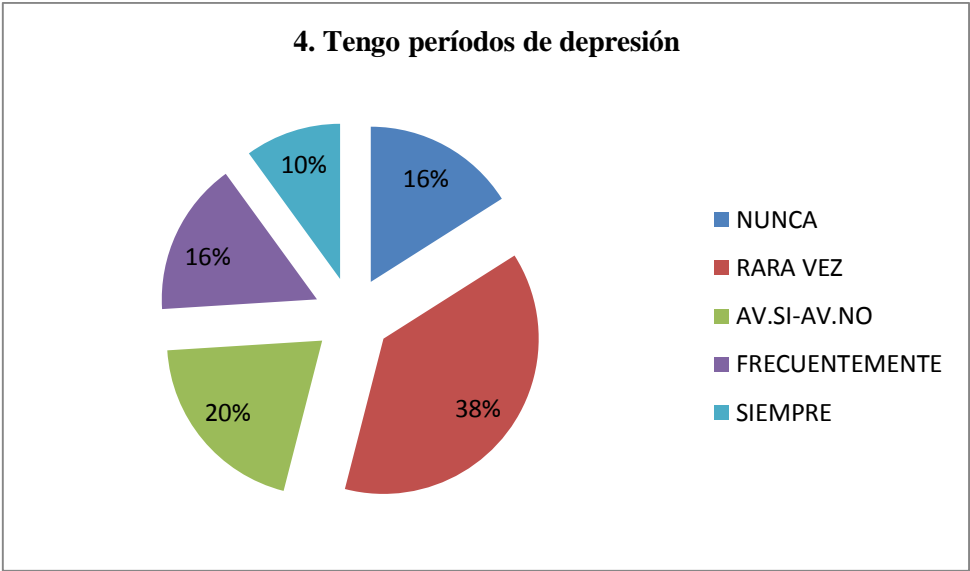
Tabla 20 Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés.

4.- Tengo períodos de depresión.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	8	16%
RARA VEZ	19	38%
AV.SI-AV.NO	10	20%
FRECIENTEMENTE	8	16%
SIEMPRE	5	10%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 20.- Porcentajes obtenidos de la cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Del universo investigado, vemos que la mayoría de servidores, rara vez tienen períodos de depresión, aun así si sumamos el resto de datos que este gráfico con arroja, podemos notar que gran parte del personal presenta períodos de depresión en diferentes estadios, es decir a veces si a veces no, frecuentemente y siempre. Estos valores nos dan una idea de la presión y preocupación de los servidores municipales en cada una de las actividades que realizan, o preocupaciones personales, seguramente motivadas por las deudas contraídas y las limitaciones que tienen para cancelarlas.

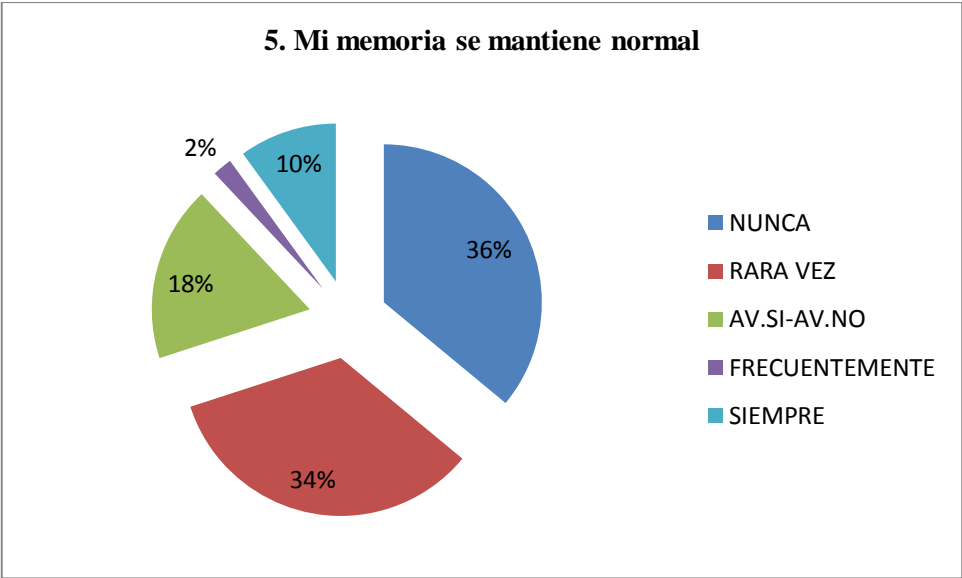
Tabla 21 Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, escala de indicadores de estrés.

5.- Mi memoria se mantiene normal.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	18	36%
RARA VEZ	17	34%
AV.SI-AV.NO	9	18%
FRECUENTEMENTE	1	2%
SIEMPRE	5	10%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 21.- Porcentajes obtenidos de la quinta pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACION:

En este gráfico observamos que la mayoría de servidores, no tienen su memoria normal, lo cual puede deberse a múltiples preocupaciones ya sean estas laborales o personales, esto puede causar en estas personas problemas graves de salud y baja en su rendimiento laboral.

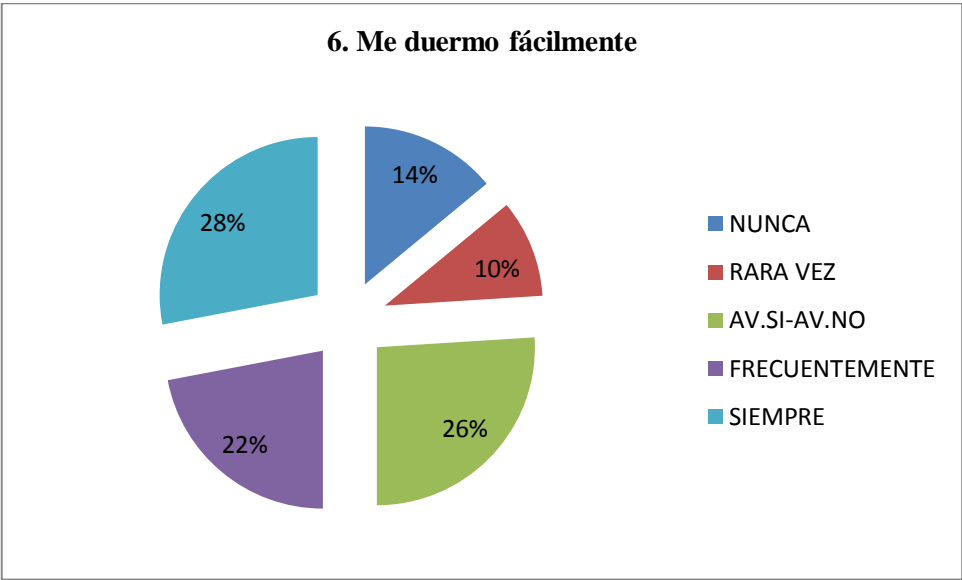
Tabla 22 Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, escala de indicadores de estrés.

6.- Me duermo fácilmente.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	7	14%
RARA VEZ	5	10%
AV.SI-AV.NO	13	26%
FRECUENTEMENTE	11	22%
SIEMPRE	14	28%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 22.- Porcentajes obtenidos de la sexta pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico podemos notar que gran porcentaje de servidores municipales, se duermen fácilmente, lo que nos da a entender que estas personas tienen esta reacción al sueño por estar expuestos a cansancio físico, mental o emocional, debido a preocupaciones ya sean estas laborales o personales, a lo mejor relacionadas con sus deudas y es un factor que podría conllevar a que estas personas tengan un rendimiento laboral bajo y problemas en su salud.

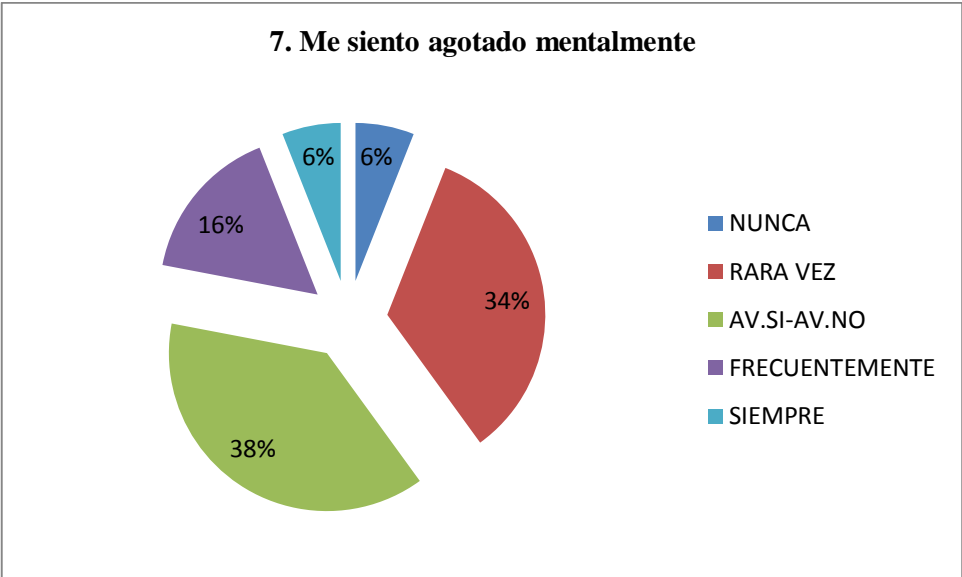
Tabla 23 Porcentajes obtenidos de la séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.

7.- Me siento agotado mentalmente.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	3	6%
RARA VEZ	17	34%
AV.SI-AV.NO	19	38%
FRECUENTEMENTE	8	16%
SIEMPRE	3	6%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 23.- Porcentajes obtenidos de la séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico observamos claramente que gran parte del universo investigado, se sienten mentalmente agotados, lo que puede ser motivo de un rendimiento laboral bajo, y falta de concentración para la realización de sus actividades diarias, además de generar problemas en su salud.

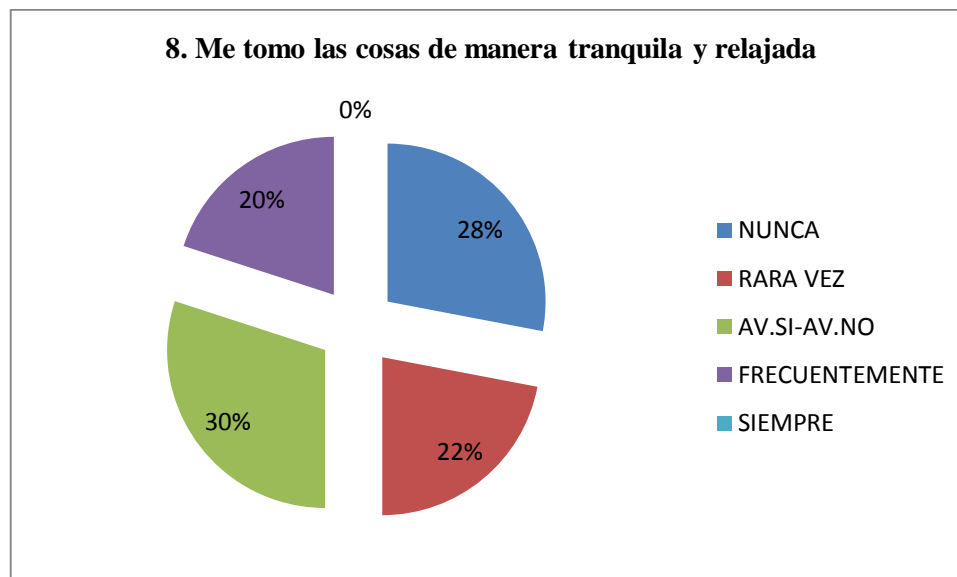
Tabla 24 Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, escala de indicadores de estrés.

8.- Me tomo las cosas de manera tranquila y relajada.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	14	28%
RARA VEZ	11	22%
AV.SI-AV.NO	15	30%
FRECUENTEMENTE	10	20%
SIEMPRE	0	0%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 24.- Porcentajes obtenidos de la octava pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico vemos que un porcentaje del 28% nunca se toman las cosas de manera tranquila y relajada, y un 22% rara vez, lo que puede ser a causa de las tensiones cotidianas que tienen en el trabajo, el 30% a veces sí y a veces no se toman las cosas de manera tranquila y relajada, y un 20% frecuentemente.

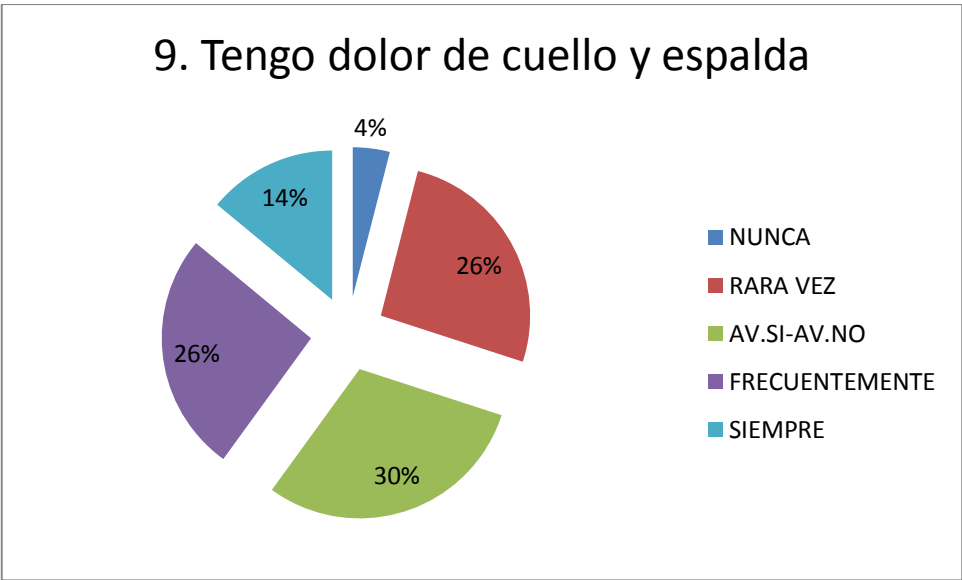
Tabla 25 Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, escala de indicadores de estrés.

9.- Tengo dolor de cuello y espalda.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	2	4%
RARA VEZ	13	26%
AV.SI-AV.NO	15	30%
FRECUENTEMENTE	13	26%
SIEMPRE	7	14%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 25.- Porcentajes obtenidos de la novena pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico indica que la mayoría de la población investigada, tiene dolor de cuello y espalda, lo que puede ser efecto de malas posturas, o preocupaciones que los servidores municipales tengan ya sea por problemas laborales o personales, causándoles de esta manera daños físicos que si no son atendidos a tiempo pueden traer consecuencias graves.

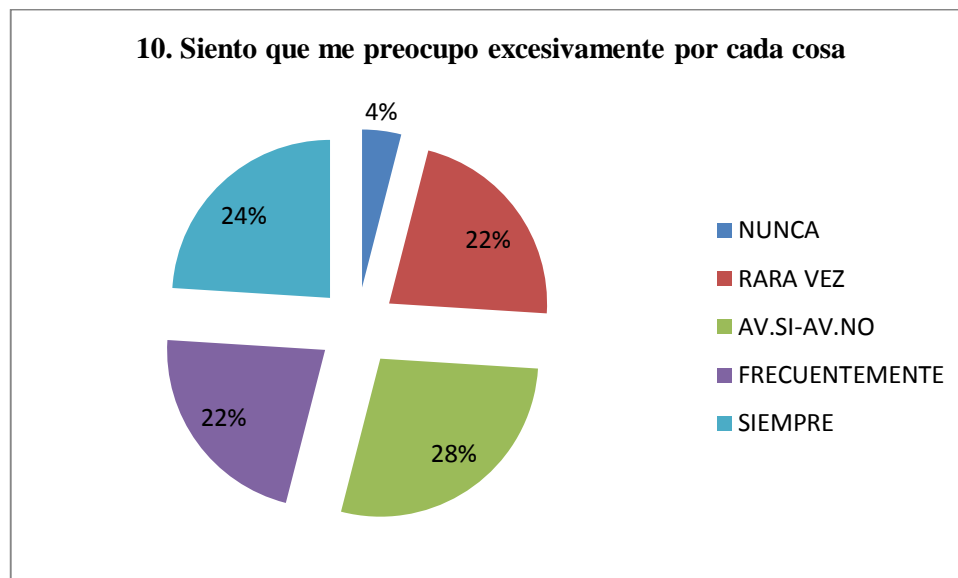
Tabla 26 Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, escala de indicadores de estrés.

10.- Siento que me preocupo excesivamente por cada cosa		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	2	4%
RARA VEZ	11	22%
AV.SI-AV.NO	14	28%
FRECUENTEMENTE	11	22%
SIEMPRE	12	24%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 26.- Porcentajes obtenidos de la décima pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Observamos en el gráfico que gran parte de los investigados, se sienten preocupados en exceso por cada cosa, y es un mínimo porcentaje correspondiente al 4% de servidores que nunca se sienten preocupados excesivamente por cada cosa, lo que nos pone a pensar que existe estrés presente en esta población.

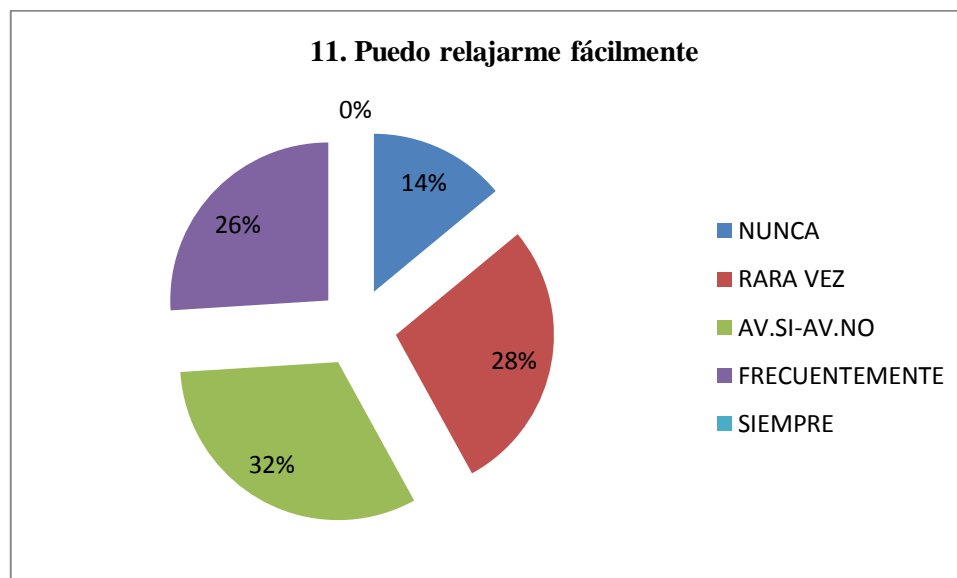
Tabla 27 Porcentajes obtenidos de la décima primera pregunta, escala de indicadores de estrés.

11.- Puedo relajarme fácilmente.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	7	14%
RARA VEZ	14	28%
AV.SI-AV.NO	16	32%
FRECUENTEMENTE	13	26%
SIEMPRE	0	0%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 27.-Porcentajes obtenidos de la décima primera pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Este gráfico nos indica que la mayor parte de la población sienten que no se pueden relajar fácilmente, esto puede ser causa de las preocupaciones que viven día a día, aumentando así el nivel de estrés y afectando la salud del servidor, el no mantenerse relajado crea tensión en el cuerpo, y esto a su vez puede influir para que el rendimiento laboral del trabajador también se vea afectado.

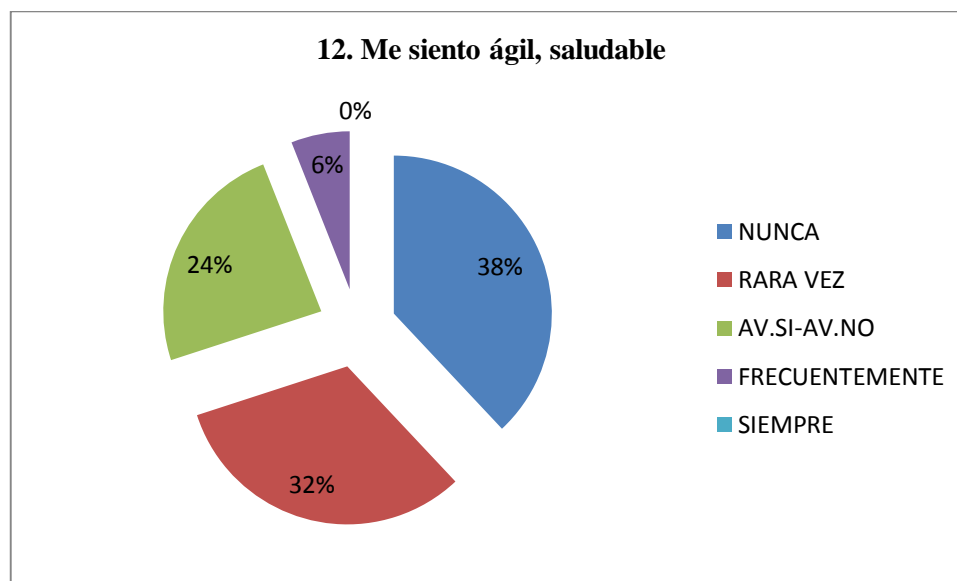
Tabla 28 Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.

12.- Me siento ágil, saludable		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	19	38%
RARA VEZ	16	32%
AV.SI-AV.NO	12	24%
FRECUENTEMENTE	3	6%
SIEMPRE	0	0%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 28.- Porcentajes obtenidos de la décimo segunda pregunta, escala de indicadores de estrés



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Gran porcentaje de la población investigada, manifiesta que nunca se sienten ágiles y saludables; por lo que podemos pensar que estos servidores se sienten agotados físicamente y esto puede implicar daños a su salud mental, notamos también que no existe ningún porcentaje de trabajadores que se siempre se sientan ágiles y saludables, por lo que se confirma que existen problemas de estrés en estas personas.

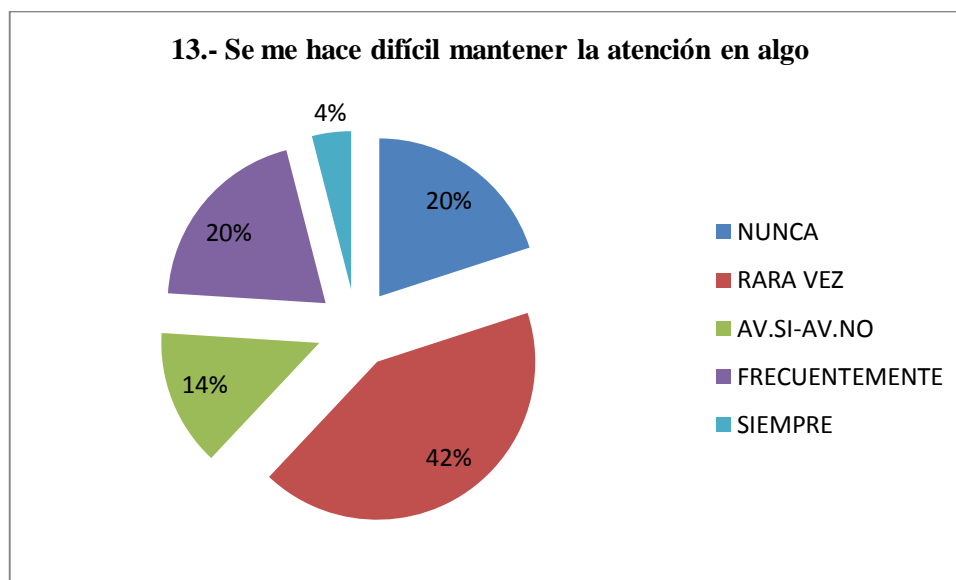
Tabla 29 Porcentajes obtenidos de la décimo tercera pregunta, escala de indicadores de estrés

13.- Se me hace difícil mantener la atención en algo		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	10	20%
RARA VEZ	21	42%
AV.SI-AV.NO	7	14%
FRECUENTEMENTE	10	20%
SIEMPRE	2	4%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 29.- Porcentajes obtenidos de la décimo tercera pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Este gráfico nos indica que a una parte significativa de la población se les hace difícil mantener la atención en algo, esto puede ser producto de preocupaciones seguramente originadas por su alto endeudamiento, alterando gravemente su nivel de concentración, lo que puede repercutir en la salud y también en el desempeño del trabajador.

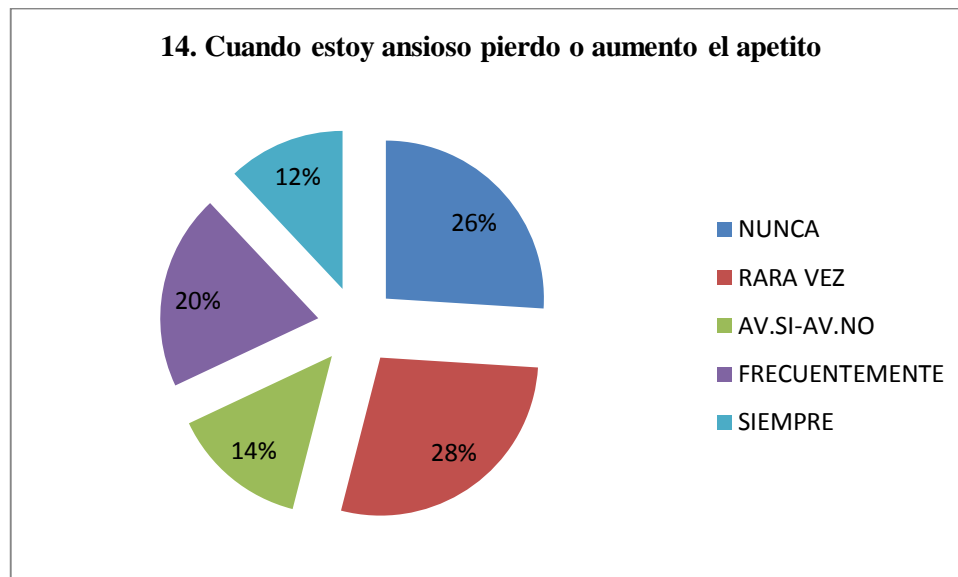
Tabla 30 Porcentajes obtenidos de la décimo cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés

14.- Cuando estoy ansioso pierdo o aumento el apetito		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	13	26%
RARA VEZ	14	28%
AV.SI-AV.NO	7	14%
FRECUENTEMENTE	10	20%
SIEMPRE	6	12%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 30.- Porcentajes obtenidos de la décimo cuarta pregunta, escala de indicadores de estrés



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En este gráfico se puede observar que cerca de la mitad de la población investigada, cuando se sienten ansiosos, tienden a ganar o perder el apetito, lo que puede ser debido a preocupaciones que están presentes en su vida ya sea personal o laboral, el aumento o pérdida del apetito, pueden causar problemas serios en la salud del trabajador.

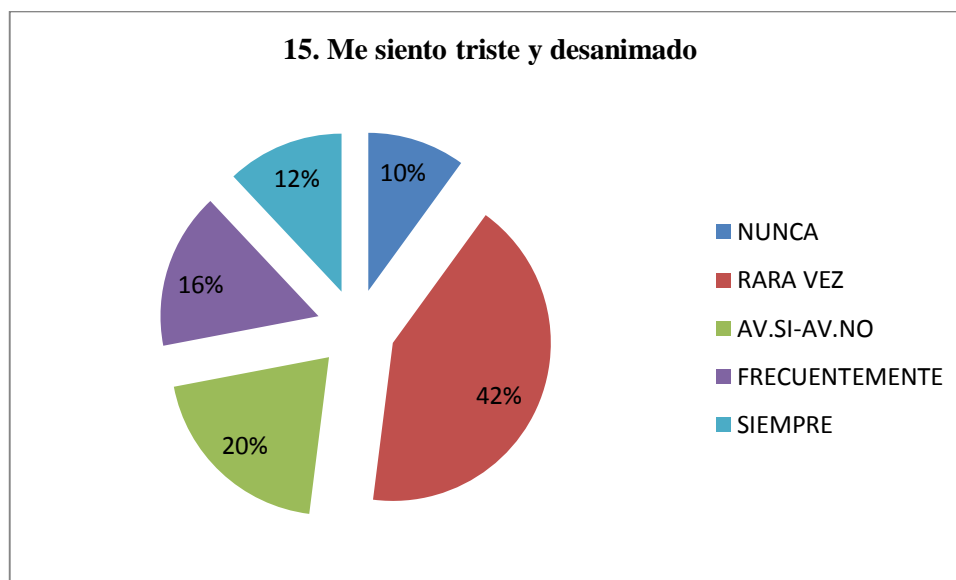
Tabla 31 Porcentajes obtenidos de la décimo quinta pregunta, escala de indicadores de estrés

15.- Me siento triste y desanimado.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	5	10%
RARA VEZ	21	42%
AV.SI-AV.NO	10	20%
FRECUENTEMENTE	8	16%
SIEMPRE	6	12%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 30.- Porcentajes obtenidos de la décimo quinta pregunta, escala de indicadores de estrés



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico claramente se puede observar que gran parte de la población se sienten tristes y desanimados, esto puede ser producto de problemas o preocupaciones que los trabajadores adquieren seguramente a causa de su baja economía, afectando a su salud, incrementando los niveles de estrés y volviéndolos vulnerables a un tener un desempeño bajo de sus funciones.

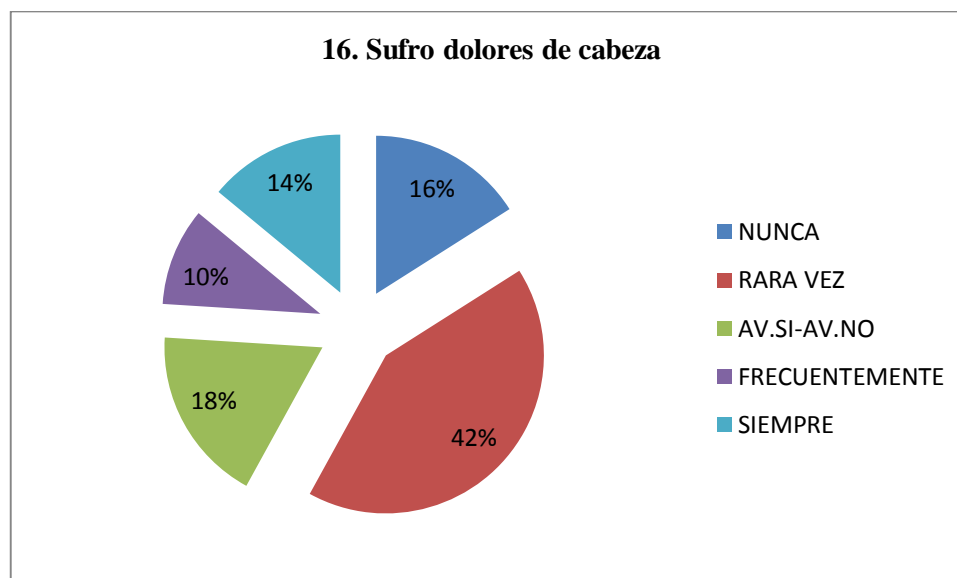
Tabla 32 Porcentajes obtenidos de la décimo sexta pregunta, escala de indicadores de estrés

16.- Sufro dolores de cabeza		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	8	16%
RARA VEZ	21	42%
AV.SI-AV.NO	9	18%
FRECUENTEMENTE	5	10%
SIEMPRE	7	14%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 32.- Porcentajes obtenidos de la décimo sexta pregunta, escala de indicadores de estrés



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico observamos que más de la cuarta parte de la población sufren de dolores de cabeza, los mismos que pueden ser ocasionados por las tensiones a las que se encuentran sometidos en cada uno de sus puestos de trabajo, estos dolores de cabeza pueden influir para su falta de concentración afectando a su salud, así también como a su desempeño.

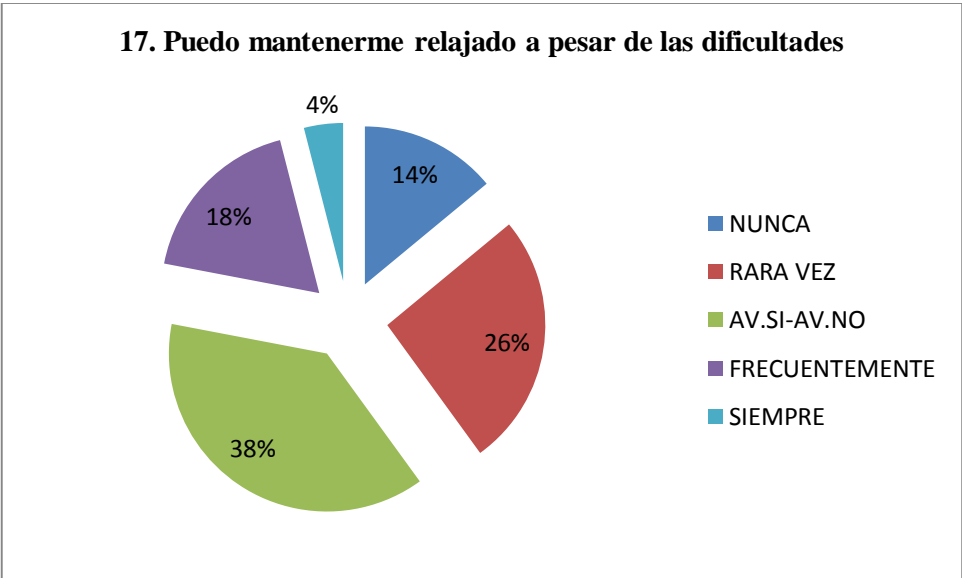
Tabla 33 Porcentajes obtenidos de la décimo séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.

17.- Puedo mantenerme relajado a pesar de las dificultades		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	7	14%
RARA VEZ	13	26%
AV.SI-AV.NO	19	38%
FRECUENTEMENTE	9	18%
SIEMPRE	2	4%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 33.-Porcentajes obtenidos de la décimo séptima pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Este gráfico arroja que más de la mitad de la población, no pueden mantenerse relajados a pesar de las dificultades, debido a que en sus labores cotidianas se encuentran con problemas que pueden resultar difíciles de resolver, tales como deudas, problemas personales y laborales, la falta de relajación puede ser una de las causas para que estas personas se encuentren con elevados niveles de estrés.

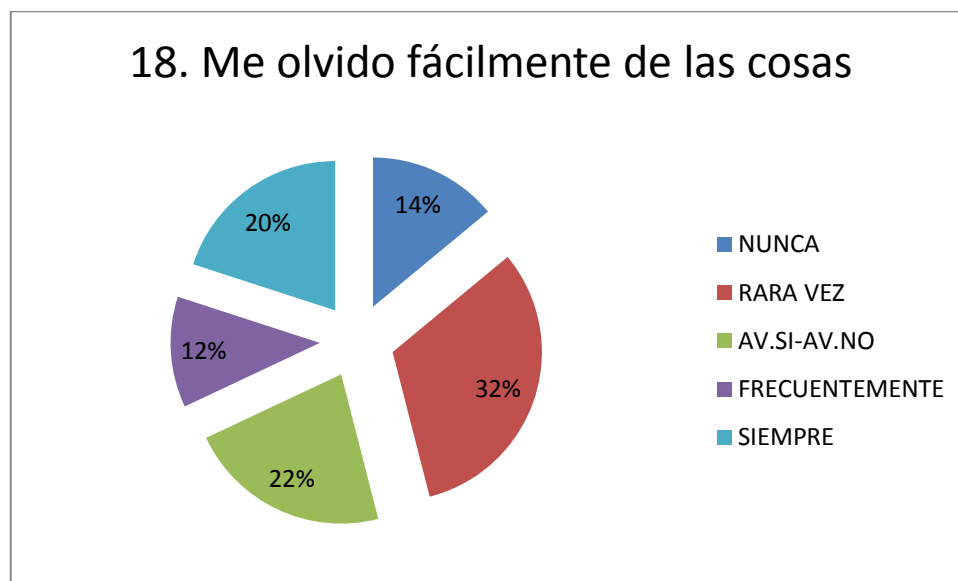
Tabla 34 Porcentajes obtenidos de la décimo octava pregunta, escala de indicadores de estrés.

18.- Me olvido fácilmente de las cosas		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	7	14%
RARA VEZ	16	32%
AV.SI-AV.NO	11	22%
FRECUENTEMENTE	6	12%
SIEMPRE	10	20%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 34.- Porcentajes obtenidos de la décimo octava pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico indica que la mayoría de servidores se olvidan fácilmente de las cosas, esto puede ocasionarse debido a que cada día acarrear una nueva preocupación que ocupe sus mentes por completo, logrando que olviden cosas importantes o sucesos graves ya sea dentro de lo laboral o a nivel personal.

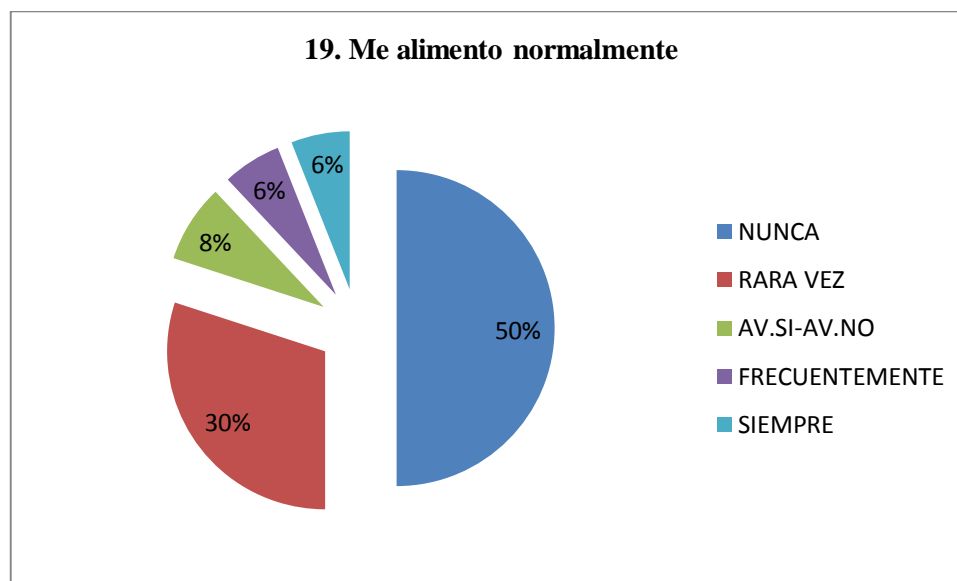
Tabla 35 Porcentajes obtenidos de la décimo novena pregunta, escala de indicadores de estrés.

19.- Me alimento normalmente		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	25	50%
RARA VEZ	15	30%
AV.SI-AV.NO	4	8%
FRECUENTEMENTE	3	6%
SIEMPRE	3	6%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 35.- Porcentajes obtenidos de la décimo novena pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos indica claramente que más de la mitad de los investigados no se alimentan bien, lo que nos da la idea de que por su trabajo no tienen un horario fijo de comida o a su vez las preocupaciones, o la falta de recursos económicos hace que estas personas no se alimenten de manera adecuada, este problema con el tiempo puede causar problemas de salud graves en los trabajadores.

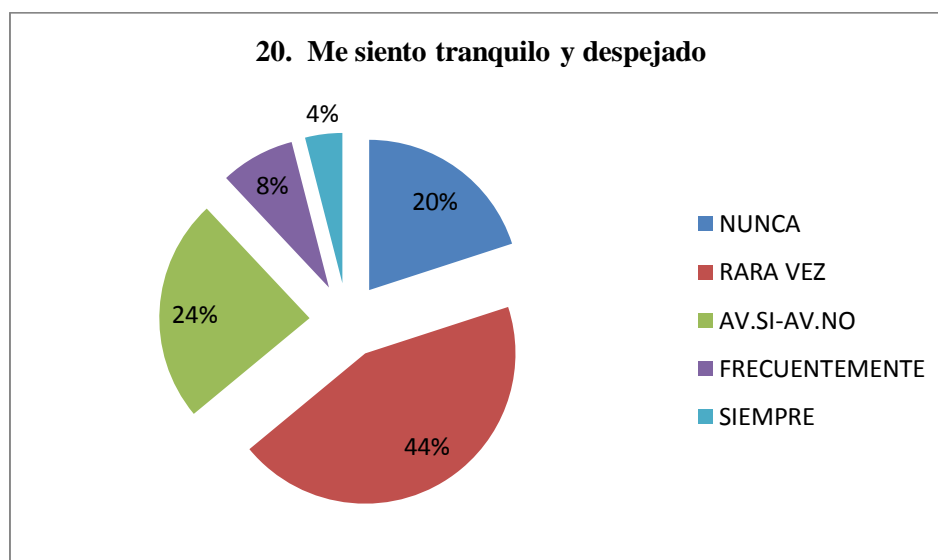
Tabla 36 Porcentajes obtenidos de la vigésima pregunta, escala de indicadores de estrés.

20.- Me siento tranquilo y despejado		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	10	20%
RARA VEZ	22	44%
AV.SI-AV.NO	12	24%
FRECUENTEMENTE	4	8%
SIEMPRE	2	4%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 36.- Porcentajes obtenidos de la vigésima pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos indica que a la mayor parte de la población investigada, les cuesta un poco de trabajo mantenerse tranquilos y despejados, podemos pensar que esto se debe a las preocupaciones que tienen los trabajadores, ya sean estos en sus hogares, en su trabajo o problemas financieros. Al encontrarse intranquilos y preocupados, puede hacer que tengan fallas en el desempeño de sus funciones haciendo que su rendimiento laboral se vea afectado.

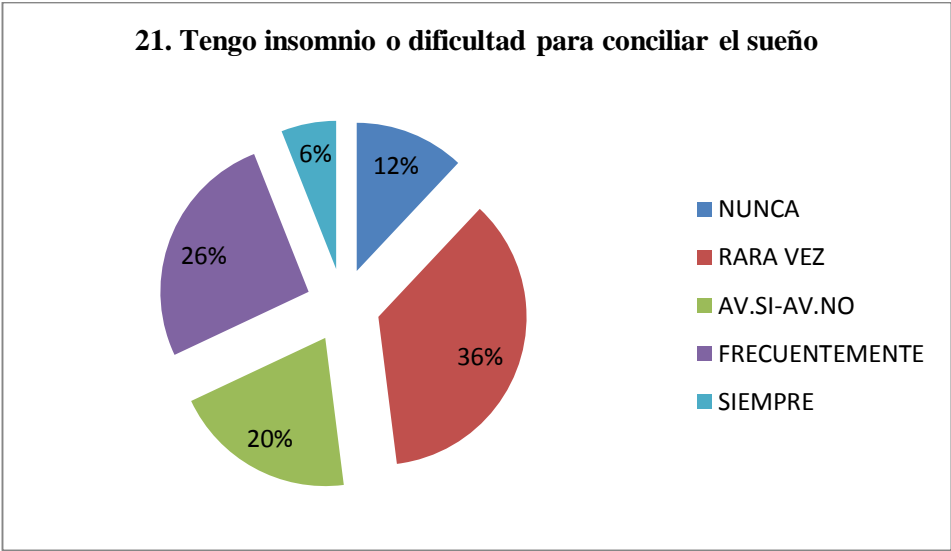
Tabla 37 Porcentajes obtenidos de la vigésima primera pregunta, escala de indicadores de estrés.

21. Tengo insomnio o dificultad para conciliar el sueño		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	6	12%
RARA VEZ	18	36%
AV.SI-AV.NO	10	20%
FRECUENTEMENTE	13	26%
SIEMPRE	3	6%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 37.- Porcentajes obtenidos de la vigésima primera pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

Este gráfico arroja un alto porcentaje de servidores con problemas de insomnio o dificultad para conciliar el sueño esto puede ser ocasionado debido a preocupaciones o problemas dentro del campo laboral o personal del individuo.

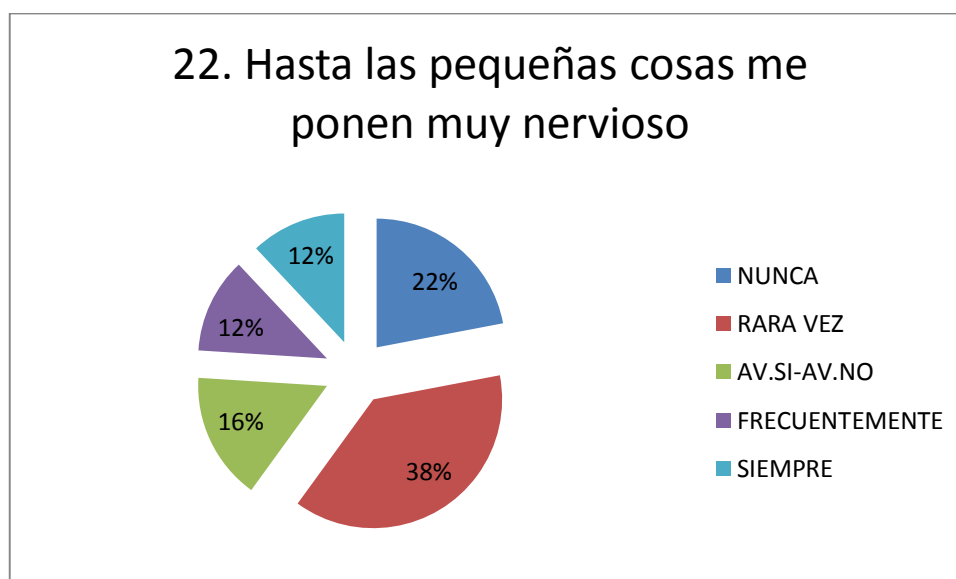
Tabla 38 Porcentajes obtenidos de la vigésima segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.

22.- Hasta las pequeñas cosas me ponen muy nervioso.		
OPCIONES DE RESPUESTA	SERVIDORES	PORCENTAJE
NUNCA	11	22%
RARA VEZ	19	38%
AV.SI-AV.NO	8	16%
FRECUENTEMENTE	6	12%
SIEMPRE	6	12%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 38.- Porcentajes obtenidos de la vigésima segunda pregunta, escala de indicadores de estrés.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos indica que a gran parte de la población investigada, hasta las cosas más pequeñas los ponen muy nerviosos, su nerviosismo puede ser producto de las constantes deudas que poseen, y el poco tiempo que tienen para poder cancelarlas, esto puede influir fuertemente en el desempeño laboral y la salud de los individuos.

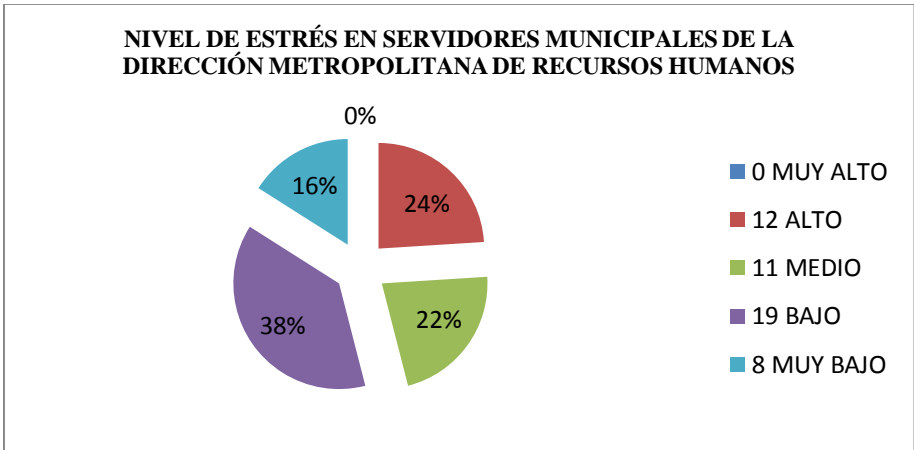
Tabla 39 Resultados generales del nivel de estrés obtenido con la aplicación de la escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés a los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

NÚMERO SERVIDORES	RESULTADO	PORCENTAJE
0	MUY ALTO	0%
12	ALTO	24%
11	MEDIO	22%
19	BAJO	38%
8	MUY BAJO	16%

Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 39.- Resultados generales del nivel de estrés obtenido con la aplicación de la escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés a los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.



Fuente: Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN: De un universo de 50 servidores municipales encontramos existen personas con niveles de estrés altos y medios correspondientes al 24 y 22% respectivamente lo que nos indica que dentro de la institución en la que se aplicó instrumento, existen personas estresadas, el estrés presente puede ser causa de varios aspectos tales como: tensiones laborales, problemas personales, entre otras, las mismas que influirán notablemente en la salud física y mental del trabajador, así como también en su desempeño laboral.

Tabla 40 Cuadro de desempeño laboral individual de los servidores municipales pertenecientes a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos.

SERVIDORES MUNICIPALES		DESEMPEÑO LABORAL	PORCENTAJE
TRABAJADOR	1	EXCELENTE	97.8
TRABAJADOR	2	EXCELENTE	94.2
TRABAJADOR	3	EXCELENTE	91.8
TRABAJADOR	4	EXCELENTE	95.6
TRABAJADOR	5	EXCELENTE	92
TRABAJADOR	6	EXCELENTE	97.1
TRABAJADOR	7	EXCELENTE	92.3
TRABAJADOR	8	EXCELENTE	96.3
TRABAJADOR	9	EXCELENTE	94
TRABAJADOR	10	EXCELENTE	92
TRABAJADOR	11	EXCELENTE	93.5
TRABAJADOR	12	EXCELENTE	95.6
TRABAJADOR	13	EXCELENTE	92.1
TRABAJADOR	14	EXCELENTE	91
TRABAJADOR	15	EXCELENTE	93.2
TRABAJADOR	16	MUY BUENO	89.6
TRABAJADOR	17	MUY BUENO	86.5
TRABAJADOR	18	MUY BUENO	84.5
TRABAJADOR	19	MUY BUENO	83.2
TRABAJADOR	20	MUY BUENO	80.1
TRABAJADOR	21	MUY BUENO	86.6
TRABAJADOR	22	MUY BUENO	80.6
TRABAJADOR	23	SATISFACTORIO	71.2
TRABAJADOR	24	MUY BUENO	81
TRABAJADOR	25	MUY BUENO	82
TRABAJADOR	26	MUY BUENO	87.5
TRABAJADOR	27	MUY BUENO	80.5
TRABAJADOR	28	MUY BUENO	87.6
TRABAJADOR	29	MUY BUENO	80.5

TRABAJADOR	30	MUY BUENO	82.4
TRABAJADOR	31	MUY BUENO	80.2
TRABAJADOR	32	MUY BUENO	85.6
TRABAJADOR	33	SATISFACTORIO	70.6
TRABAJADOR	34	MUY BUENO	87.3
TRABAJADOR	35	SATISFACTORIO	71.4
TRABAJADOR	36	SATISFACTORIO	70.4
TRABAJADOR	37	SATISFACTORIO	70.4
TRABAJADOR	38	SATISFACTORIO	70.6
TRABAJADOR	39	SATISFACTORIO	70.5
TRABAJADOR	40	SATISFACTORIO	70.5
TRABAJADOR	41	MUY BUENO	86.7
TRABAJADOR	42	MUY BUENO	80.7
TRABAJADOR	43	MUY BUENO	80.6
TRABAJADOR	44	MUY BUENO	80.3
TRABAJADOR	45	MUY BUENO	81.3
TRABAJADOR	46	MUY BUENO	85.5
TRABAJADOR	47	SATISFACTORIO	70.4
TRABAJADOR	48	MUY BUENO	80.5
TRABAJADOR	49	MUY BUENO	84.4
TRABAJADOR	50	MUY BUENO	80.6

Fuente: Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Responsable: Cristina Vivas.

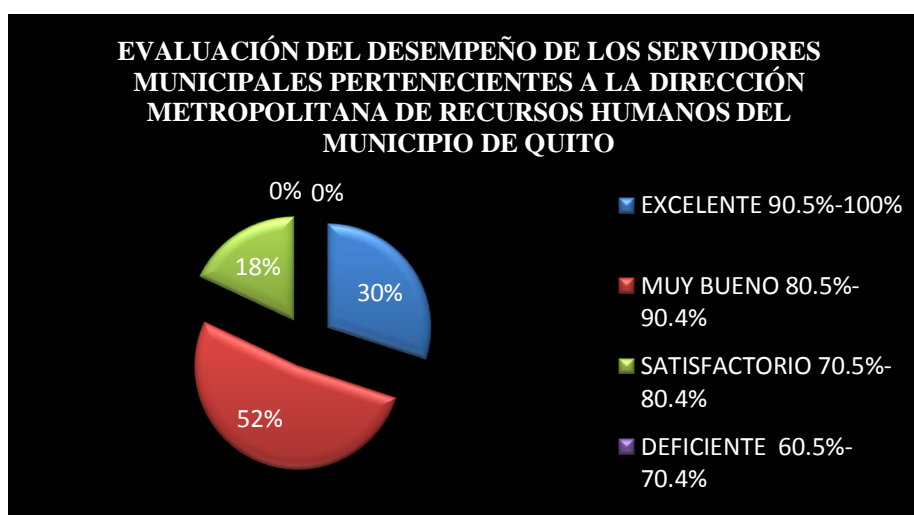
Tabla 41 Resultados generales de la evaluación del desempeño de los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

INTERPRETACIÓN	CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO	PORCENTAJE	NÚMERO DE SERVIDORES
Desempeño alto, calificación que es igual o superior al 90,5%.	EXCELENTE	90.5%-100%	15
Desempeño mejor a lo esperado, calificación que está comprendida entre el 80,5% y 90,4%.	MUY BUENO	80.5%-90.4%	26
Desempeño esperado, calificación que está comprendida entre el 70,5% y 80,4%.	SATISFACTORIO	70.5%-80.4%	9
Desempeño bajo lo esperado, calificación que está comprendida entre el 60,5% y 70,4%.	DEFICIENTE	60.5%-70.4%	0
Desempeño muy bajo a lo esperado, calificación igual o inferior al 60,4%.	INACEPTABLE	60.4%-MENOS	0

Fuente: Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Responsable: Cristina Vivas.

Gráfico 41.- Resultados generales de la evaluación del desempeño de los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.



Fuente: Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Responsable: Cristina Vivas.

INTERPRETACIÓN: En este gráfico podemos identificar claramente que: el mayor porcentaje de servidores municipales correspondiente al 52%, tiene un desempeño mejor de lo esperado, lo que significa que dentro de la escala de calificación es un desempeño muy bueno, el 30% de estos servidores tienen un desempeño laboral alto, el cual dentro de la escala de calificación es excelente. Por último observamos que tan solo un 18% de los servidores municipales tienen un desempeño laboral satisfactorio, lo que significa que su desempeño está dentro de lo esperado.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada, nos arrojó resultados preocupantes en lo que se refiere al nivel de sobreendeudamiento de los servidores y a la salud de los mismos; por lo que se encontramos que existe una relación directa entre sobreendeudamiento y salud, tomando en cuenta que para conocer el grado de afectación a la salud de los individuos investigados, se tomó como indicador el nivel de estrés presente en los servidores municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito, en la cual existen dos niveles significativos que son el nivel alto con 24% y el nivel medio con un 22%, porcentajes que resultan realmente alarmantes ya que estas personas son las que presentan problemas serios que si persisten con el tiempo pueden causar daños irreparables en su salud.

Hipótesis de investigación

HIPOTESIS N.1

Hi:

“El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito.”

Ho:

“El sobreendeudamiento **no influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito”**

Nivel de significación.

Se trabaja con un error de 5% y el 95% será el nivel de confiabilidad de la investigación.

Criterio.

Rechácese la hipótesis de investigación si el valor calculado es mayor a 21 y menor a -21 que este valor con 12° de libertad de X^2_c

Cálculos:

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	NIVEL DE ESTRÉS					TOTAL
	MEDIDAS	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
SOBREENDEUDAMIENTO	MUY ALTO	0	4	1	2	0	7
	ALTO	0	7	4	4	1	16
	MEDIO	0	1	4	8	3	16
	BAJO	0	0	2	5	4	11
TOTAL		0	12	11	19	8	50

Fuente: Encuesta elaborada de sobreendeudamiento; Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

$$gl = c-1*f-1$$

$$gl = 5-1*4-1$$

$$gl = 12$$

$$\text{Chi-cuadrado} = 21.$$

RELACIÓN VARIABLES		fo	fe	(fo-fe)^2/fe
MUY ALTO	MUY ALTO	0	0,00	0,00
ALTO	MUY ALTO	0	0,00	0,00
MEDIO	MUY ALTO	0	0,00	0,00
BAJO	MUY ALTO	0	0,00	0,00
MUY ALTO	ALTO	4	1,68	3,20
ALTO	ALTO	7	3,84	2,60
MEDIO	ALTO	1	3,84	2,10
BAJO	ALTO	0	2,64	2,64
MUY ALTO	MEDIO	1	1,54	0,19
ALTO	MEDIO	4	3,52	0,07
MEDIO	MEDIO	4	3,52	0,07
BAJO	MEDIO	2	2,42	0,07
MUY ALTO	BAJO	2	2,66	0,16
ALTO	BAJO	4	6,08	0,71
MEDIO	BAJO	8	6,08	0,61
BAJO	BAJO	5	4,18	0,16
MUY ALTO	MUY BAJO	0	1,12	1,12
ALTO	MUY BAJO	1	2,56	0,95
MEDIO	MUY BAJO	3	2,56	0,08
BAJO	MUY BAJO	4	1,76	2,85
TOTAL		50		17,58

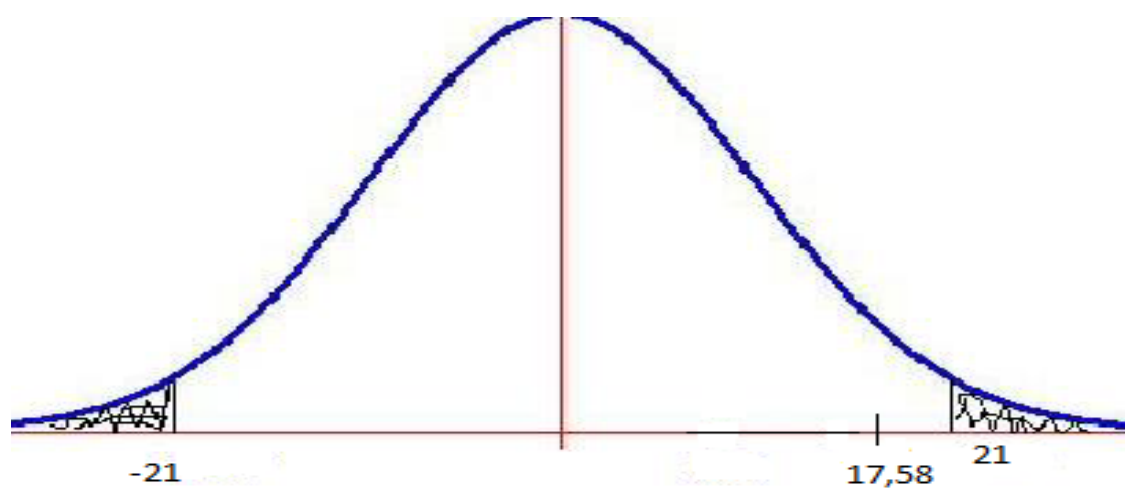
Fuente: Encuesta elaborada sobre endeudamiento; Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés.

Responsable: Cristina Vivas.

Fórmula:

$$\chi^2_c = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 17,58$$

Decisión:



El valor de 17,58 se encuentra dentro del valor de 21 por lo que: **se aprueba la hipótesis de investigación que dice “El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito.”**

HIPÓTESIS N.2

Hi:

“El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito.”

Ho:

El sobreendeudamiento no influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito

Nivel de significación.

Se trabaja con un error de 5% y el 95% será el nivel de confiabilidad de la investigación.

Criterio.

Recházese la hipótesis de investigación si el valor calculado es mayor a 21 y menor a -21 que este valor con 12° de libertad de X^2_c

Cálculos:

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL					TOTAL
	MEDIDAS	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIO	DEFICIENTE	INACEPTABLE	
SOBREENDEUDAMIENTO	MUY ALTO	0	3	4	0	0	7
	ALTO	1	11	4	0	0	16
	MEDIO	8	8	0	0	0	16
	BAJO	6	4	1	0	0	11
TOTAL		15	26	9	0	0	50

Fuente: Encuesta elaborada sobreendeudamiento; Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Responsable: Cristina Vivas.

$$gl = c-1*f-1$$

$$gl = 5-1*4-1$$

$$gl = 12$$

$$\text{Chi-cuadrado} = 21.$$

RELACION VARIABLES		fo	fe	(fo-fe)^2/fe
MUY ALTO	EXCELENTE	0	2,10	2,10
ALTO	EXCELENTE	1	4,80	3,01
MEDIO	EXCELENTE	8	4,80	2,13
BAJO	EXCELENTE	6	3,30	2,21
MUY ALTO	MUY BUENO	3	3,64	0,11
ALTO	MUY BUENO	11	8,32	0,86
MEDIO	MUY BUENO	8	8,32	0,01
BAJO	MUY BUENO	4	5,72	0,52
MUY ALTO	SATISFACTORIO	4	1,26	5,96
ALTO	SATISFACTORIO	4	2,88	0,44
MEDIO	SATISFACTORIO	0	2,88	2,88
BAJO	SATISFACTORIO	1	1,98	0,49
MUY ALTO	DEFICIENTE	0	0,00	0,00
ALTO	DEFICIENTE	0	0,00	0,00
MEDIO	DEFICIENTE	0	0,00	0,00
BAJO	DEFICIENTE	0	0,00	0,00
MUY ALTO	INACEPTABLE	0	0,00	0,00
ALTO	INACEPTABLE	0	0,00	0,00
MEDIO	INACEPTABLE	0	0,00	0,00
BAJO	INACEPTABLE	0	0,00	0,00
TOTAL		50		20,72

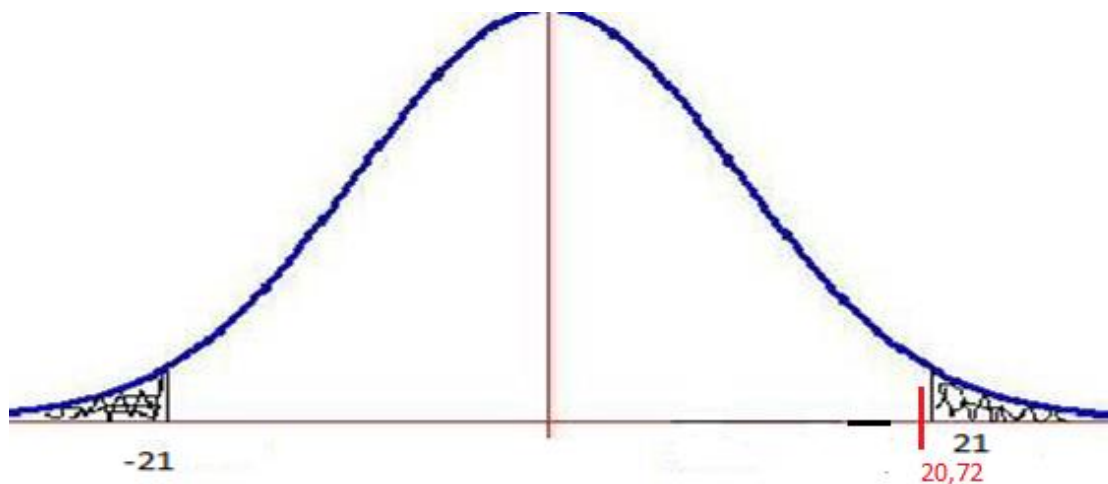
Fuente: Encuesta elaborada sobre endeudamiento; Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales.

Responsable: Cristina Vivas.

Fórmula:

$$\chi^2_c = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 20,72$$

Decisión:



El valor de 20,72 se encuentra dentro del valor de 21, por lo que; **se aprueba la hipótesis de investigación que dice “El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito.”**

CONCLUSIONES:

1. Una vez finalizada la investigación, Influencia del sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los servidores municipales del Distrito Metropolitano de Quito, pertenecientes a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, se determinó que : El sobreendeudamiento influye notablemente en la salud de los servidores, afectando significativamente a los niveles de estrés de estos individuos.
2. Se puede apreciar que gran parte del personal, utiliza un alto porcentaje de su remuneración para cubrir necesidades básicas, una vez cubiertas dichas necesidades, lo que les queda lo invierten en el pago de deudas, lo que significa que al final del mes estas personas no dispone de un porcentaje de ahorro.
3. El personal con problemas de sobreendeudamiento, presentan cuadros de depresión, baja concentración, dificultad para conciliar el sueño y dolores de cabeza constantes lo que significa que su nivel de estrés se encuentra sumamente elevado y si no son tratados pueden ser propensos a sufrir otro tipo de padecimientos, tales como afecciones cardiacas, daños intestinales etc.
4. El trabajo de investigación arrojó un dato muy interesante, el mismo que manifiesta que la mayor parte de servidores municipales, acuden a sus lugares de trabajo no porque les guste trabajar, sino porque necesitan trabajar para pagar deudas.
5. En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores, verificamos que el sobreendeudamiento tiene cierto grado de afectación en el mismo, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, los trabajadores con niveles altos de sobreendeudamiento y estrés, tienen un rendimiento laboral muy bueno, encontrándose este al límite de convertirse en satisfactorio, y trabajadores con un rendimiento laboral satisfactorio, encontrándose este al límite de convertirse en desempeño deficiente.
6. Los servidores que presentan niveles altos de estrés y sobreendeudamiento, no siempre van a tener un desempeño laboral deficiente, por el hecho de que estas personas necesitan trabajar para pagar sus deudas y cubrir sus necesidades básicas, por ende deben tener un desempeño muy bueno, de esta manera conservan su puesto de trabajo y no corren el peligro de ser destituidos de sus funciones.

RECOMENDACIONES:

1. Realizar una capacitación dirigida al personal identificado con niveles altos de sobreendeudamiento, sobre cómo llevar un manejo adecuado de sus finanzas para evitar estos problemas y tratar de sobre salir a ellos.
2. Realizar actividades de relajación dirigida a todo el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos del Municipio de Quito, con el fin de reducir sus niveles de estrés, de esta manera se conseguirá mantener un ambiente libre de tensiones dentro de la institución.
3. Aplicar semestralmente instrumentos confiables que midan los niveles de estrés al personal con la finalidad hacer una comparación para determinar si dichos niveles se mantienen, aumentan o disminuyen y tomar decisiones adecuadas para tratar este problema.
4. Mantener un control periódico de las personas que fueron identificadas con niveles altos de estrés y sobreendeudamiento, con el objetivo de a futuro comparar datos y observar si se consiguen cambios favorables tanto para los individuos y para la institución.
5. Continuar evaluando el desempeño laboral de los servidores semestralmente con la finalidad de tomar medidas correctivas para mantener o elevar el desempeño laboral de los servidores.
6. Programar y realizar actividades recreativas, deportivas y sociales, para mejorar la convivencia e interrelación entre los empleados, lo que a su vez disminuye los niveles de estrés que presentan.

BIBLIOGRAFÍA TANGIBLES

- ALCOVER, C., MORIANO, J., OSCA, A., & TOPA, G. (2012, P. 14). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: UNED.
- ALI, L. (2010). *Psicología para el docente*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
- ALLES, M. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- BOHLANDER, G., & SNELL, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F., México.
- BOSQUED, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout*. Barcelona, España: Paídos.
- CHINCHILLA, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- DÍAZ, P. (2009). *Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad y Salud Laboral*. Madrid, España: Paraninfo.
- ESPASA. (2003, P. 543). *Nuevo Espasa Ilustrado*. Madrid, España: Espasa Calpe.
- FERNANDEZ, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante, España: Club Universitario.
- GONZALES, J., & PÉREZ, R. (2011). *Formación y orientación laboral*. Madrid, España: Paraninfo.
- GRECO, O. (2006, P. 193). *Diccionario de economía*. Buenos Aires, Argentina: Valletta.
- NAPOINE, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid, España: Díaz de Santos.
- RUIZ, C., DELCIÓS, J., RONDA, E., GARCÍA, A., & BENAVIDES, F. (s/f). *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*.
- RUSSEL, A. (1976, s/p). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: Morata.

VIRTUALES

- ANÓNIMO. (5 de Julio de 2012). *Desempeño laboral*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2013, de <http://clubensayos.com/Temas-Variados/Desempe%C3%B1o-Laboral/229721.html>
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. ((2007), P. 204). *Vivir con deuda: como contener los riesgos del endeudamiento público*. Washingto, Estados Unidos, .
- CONTRERAS, L., DE LA FUENTE, C., FUENTEALBA, J., GARCÍA, A., & SOTO, M. (s/f de s/f de 2006, s/f). *Psicología del endeudamiento: Una investigación teórica*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2013, de <http://www.inpsicon.com/es>
- TIPOS DE SOBREENDEUDAMIENTO. (s/f de s/f de s/f). Recuperado el 18 de Noviembre de 2013, de <http://www.monetos.es/financiacion/deuda/sobreendeudamiento/tipos/>

SÁNCHEZ, Y. (2003). *Salud laboral*. España, España: Ideas Propias.

TRUJILLO, I. ((s.f.) de (s.f.) de (s.f.)). *El sobreendeudamiento de los consumidores: Sobreendeudamiento activo y sobreendeudamiento pasivo*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2013, de <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/19/2002/19-2002-1.pdf>

ANEXOS

Plan de tesis



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS



**FORMATO PARA LA PRESENTACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE
FIN DE CARRERA**

2012-2013

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

- Carrera: Psicología Industrial
- Línea de Investigación: Prevención y solución de Problemas en el Ámbito Laboral.
- Nombre del estudiante: Cristina Valeria Vivas Carrillo
- Nombre del Supervisor: Dr. Luis Sarabia
- Año lectivo: 2012 - 2013

1. TÍTULO

INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA SALUD Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Una de las incertidumbres más grandes que vivimos las personas es el deseo de cambiar y no saber cómo, por lo tanto, repetimos los mismos comportamientos y actitudes que muchas veces no deseamos. La mayoría buscamos dichos cambios fuera de nosotros mismos, sin darnos cuenta de que nuestro cerebro posee la habilidad de generar cambios posibles, fáciles y efectivos y así generar nuevas neuro-asociaciones diferentes, que posibiliten cambios en nuestra química cerebral y poder experimentar una transformación real.

Las personas cuando empiezan a trabajar, por el simple hecho de saber que recibirán dinero, se lo gastan antes de percibirlo, convirtiéndolos en compradores compulsivos, y causando en ellos el mal hábito de no administrar bien sus ingresos mensuales.

No solo esta es una causa existen otros factores que pueden llevar a que una persona se endeude, como por ejemplo: Una enfermedad catastrófica del servidor o de algún familiar, préstamos realizados en diferentes instituciones financieras o en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), problemas de adicciones (drogas, alcoholismo, juegos de azar). Todo esto se inicia con una deuda, que con el pasar del tiempo, se va a convertir en un endeudamiento.

Es importante conocer, el valor del ahorro, la importancia que el dinero tiene para la sustentación de los hogares.

Las personas que caen en un sobreendeudamiento, al verse en la necesidad de conseguir dinero, optan por robar, o son aquellas personas que se quedan en las oficinas haciendo horas extras con tal de conseguir algunos centavos para poder mantener su hogar o pagar deudas.

Este problema no solo ocasiona pérdida económica, sino también ocasiona problemas en la salud de las personas tales como el estrés, enfermedades psicosomáticas, entre otras.

El rendimiento laboral disminuye, causando insatisfacción personal y también institucional.

Con estos antecedentes, y conociendo que este tema tiene gran importancia, se considera pertinente realizar la investigación propuesta

Una vez terminado el proyecto de investigación como propuesta, los resultados los aplicaremos conjuntamente con La Dirección de Recursos Humanos del Distrito Metropolitano de Quito.

La utilidad que generará la investigación es mejorar el desempeño de los Servidores Municipales y reducir el porcentaje de empleados sobre endeudados, a la vez disminuir el nivel de estrés y mejorar la salud de los Servidores Municipales.

3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

3.1 Formulación del problema

- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento de los Servidores Municipales en su salud y su efecto en el rendimiento laboral?

3.2 Preguntas

- Qué porcentaje y número de servidores municipales presentan problemas de sobreendeudamiento?
- A que destina sus recursos los empleados que presentan un sobreendeudamiento?
- El sobreendeudamiento afecta el desempeño del trabajador?
- El sobreendedamiento afecta la salud del trabajador, generando niveles de estrés altos en ellos?

3.3 Objetivos

➤ Objetivo general

Determinar cómo influye el sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los Servidores Municipales de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

➤ Objetivos específicos

- Determinar si el sobreendeudamiento de los servidores municipales, afecta a su desempeño laboral.
- Determinar el nivel en el que el sobreendeudamiento afecta a la Salud de los empleados.

3.4 Delimitación espacio temporal

Distrito Metropolitano de Quito, Dirección de Recursos Humanos Periodo Octubre 2012 a Julio 2013.

4. MARCO TEORICO

4.1. Posicionamiento teórico

Abraham Maslow, en su obra Una Visión Humanista para la Empresa de Hoy y partiendo desde su clásica jerarquía de necesidades de quien agrupa las necesidades fundamentales en cinco categorías fisiológicas, de seguridad, sociales de estima y realización, siendo su principal aporte a la comprensión de la conducta del consumidor el hecho de que dichas necesidades no se presentan con el mismo grado de intensidad para los individuos, y que se presentan bajo una estructura multidimensional es decir en permanente interacción y movilidad unas respecto a las otras.

Define también que varias han sido las teorías sobre las motivaciones del comportamiento humano.

4.2. Plan analítico

CAPITULO 1

1. ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO

1.1 Endeudamiento

1.1.1 Historia del endeudamiento

1.1.2 Definición de endeudamiento

1.2 Sobreendeudamiento

1.2.1 Definición de Sobreendeudamiento

1.2.2 Tipos de sobreendeudamiento

- Sobreendeudamiento activo
- Sobreendeudamiento pasivo

1.2.3 Preceptos para determinar el sobreendeudamiento

1.2.4 Causas del sobreendeudamiento

1.3 Diferencia entre endeudamiento y sobreendeudamiento

CAPITULO 2

2. PSICOLOGIA DEL TRABAJO

2.1 Historia de la psicología laboral

2.2 Definición de psicología del trabajo

2.2.1 Enfoque básico

2.2.2 Enfoque aplicado

2.3 Salud laboral

2.3.1 Definición de salud laboral

2.3.2 Relación entre el trabajo y la salud

CAPITULO 3

3. DESEMPEÑO LABORAL

3.1 Evaluación del desempeño laboral

3.2 Propósitos de la evaluación de desempeño

3.2.1 Propósitos administrativos

3.2.2 Propósitos de desarrollo

3.2.3 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

3.2.4 Métodos de evaluación de desempeño

4.3 Referencias bibliográficas del Marco Teórico

- Enfermedades profesionales, JOSE FRANCISCO BLASCO LAHOZ, TIRANT LO BLANCH, 2009
- <http://uprocomportamientoconsumidor.blogspot.com/2008/11/teoras-sobre-el-comportamiento-del.html>
- http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/pinto_m/sources/pinto_m.pdf
- Muchinsky, Paul M. (2002) Psicología Aplicada al Trabajo, 6ª. Edición, Ed. Thomson Editores, S. A. de C. V. , México, 3 – 21 pp

- <http://books.google.com.ec/books?id=OQ90Y3YeFpYC&printsec=frontcover&dq=libros+maslow&hl=es&sa=X&ei=xE3LUK2JOZO89QS2kICgBQ&ved=0CEcQ6AEwBA#v=onepage&q=libros%20maslow&f=false>
- http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/enciclo/indice_gral.htm

5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

➤ Enfoque Cuantitativo

Esta investigación se va a basar en un enfoque cuantitativo, puesto que de esta manera vamos a poder analizar la problemática, utilizando métodos matemáticos y/o estadísticos, los cuales permitirán obtener datos reales para conocer el estado financiero de los servidores municipales, y la principal causa de su endeudamiento.

6. TIPO DE INVESTIGACION

➤ Correlacional

La investigación de tipo correlacional fue elegida para realizar este estudio porque con esta podemos establecer la relación que existe entre las variables.

En este caso: sobreendeudamiento, salud y desempeño.

7. FORMULACION DE HIPOTESIS

7.1. Planteamiento de hipótesis

- El sobreendeudamiento influye en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio Metropolitano de Quito

7.2. Identificación de variables

- Variable Independiente: Sobreendeudamiento.
- Variable Dependiente: Salud del servidor y Desempeño Laboral

7.3 Construcción de indicadores y medidas.

Indicadores: Son Variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa sucesos colectivos, para así poder respaldar acciones.

Variable Independiente	Indicadores	Medidas	Instrumento
Sobreendeudamiento	Nivel de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Alto • Alto • Medio • Bajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta

Variable Dependiente	Indicadores	Medidas	Instrumento
Desempeño Laboral	Cumplimiento de Funciones(Rendimiento Laboral)	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Muy Bueno • Satisfactorio • Deficiente • Inaceptable 	Cuestionario Ministerio Relaciones Laborales
Salud	Nivel de Estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Alto • Alto • Medio • Bajo • Muy Bajo 	Escala de Indicadores Físicos y Psicoemocionales del estrés.

8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Diseño Cuantitativo (No experimental)

La investigación tendrá un diseño cuantitativo no experimental porque nos vamos a limitar a, describir, analizar y comparar objetos o situaciones que se prestan a la investigación, sin intervenir en la misma, es decir no se controlan de forma directa la unidad de observación de la población y los factores a que esta se expone.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

9.1 Población y muestra

9.1.1 Características de la población o muestra.

- En el Municipio de Quito existe una población de 7000 servidores públicos, por tal razón que la muestra de estudio seleccionada será toda la población perteneciente a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos con un total de 50 servidores.

9.1.2. Diseño de la muestra

- No Probabilística

9.1.3 Tamaño de la muestra

- Corresponde a un total de 50 servidores municipales, pertenecientes a la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos del Municipio de Quito.

10. MÉTODOS , TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR

10.1 METODOS

Método Deductivo: El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Método Inductivo: El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

10.2 TECNICAS

Observación: La observación y asimila los rasgos de un elemento utilizando los sentidos como instrumentos principales. El término también puede referirse a cualquier dato recogido durante esta actividad. La observación, como proceso de investigación, consiste en "ver" y "oír" los hechos y fenómenos que queremos estudiar, y se utiliza fundamentalmente para conocer hechos, conductas y comportamientos colectivos.

Entrevista: La entrevista es un acto de saber algo de alguien que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. En este tipo de comunicación oral debemos tener una lista de preguntas, aunque el entrevistado responde al entrevistador, el destinatario es el público que está pendiente de la entrevista.

10.3 INSTRUMENTOS

Encuestas: Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

Formulario Eval 01 del Ministerio de Relaciones Laborales: Este cuestionario nos será de gran utilidad para poder conocer el desempeño que cada uno de los servidores posee en su puesto de trabajo, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Escala de indicadores físicos y psicoemocionales del estrés: Con esta escala podremos obtener el nivel de estrés al que se encuentra sometido el servidor municipal.

11. FASES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

- Identificación del problema
- Aplicación de los Instrumentos de Investigación
- Análisis de Datos
- Elaboración de cuadros Estadísticos
- Comprobación de Hipótesis
- Conclusiones
- Recomendaciones

12. PLAN DE ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Objetivo de investigación:

- Determinación de la influencia del sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral del Servidor Municipal.

Resultados según variables:

- Presencia –ausencia de estrés.
- Afecta-No afecta el desempeño laboral del trabajador.

13. RESPONSABLES**Alumno – investigador**

- Cristina Valeria Vivas Carrillo.

Supervisor de Investigación

- Dr. Luis Sarabia.

14. RECURSOS**14.1. Recursos Materiales**

- Insumos de Oficina: (Hojas de papel bond, Esferos, Libros, Carpetas.)

14.2 RECURSOS ECONOMICOS	
DETALLE	VALOR
Insumos de Oficina	\$40
Pasajes	\$50
Alimentación	\$100
Copias	\$30
Impresiones	\$40
Internet	\$30
Hojas de Papel Universitario	\$40
Derechos Universitarios	\$10
Gastos Imprevistos	\$66

Total	\$ 406
-------	--------

14.3 Recursos tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Flash Memory
- Internet.

15. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÒN

[illegible]

16. BIBLIOGRAFIA.

- Indicar la bibliografía utilizada en la elaboración del plan de investigación.
- Siempre aplicar normas APA

17. ANEXOS (opcional)

Fecha de presentación: martes 18 de diciembre del 2012.

.....

Estudiante

Cristina Valeria Vivas Carrillo

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

.....

Supervisor de Investigación

Dr. Luis Sarabia López

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

Instrumentos aplicados

ENCUESTA ELABORADA SOBRE ENDEUDAMIENTO

La presente encuesta, está siendo realizada con un fin netamente investigativo, el mismo que me será de gran ayuda para la obtención de mi título profesional. Pongo en su conocimiento que los datos obtenidos en esta investigación son confidenciales.

A continuación se presenta un cuestionario con preguntas referentes al nivel de endeudamiento y a la capacidad de pago que usted tiene al momento de adquirir un producto o servicio.

Instrucciones:

- ❖ Llene todos los campos establecidos
- ❖ Encierre en un círculo la respuesta que mejor le parezca y se acerque a su realidad.
- ❖ Sea sincero en sus respuestas.
- ❖ No deje preguntas sin responder.

INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE:

SERVIDOR MUNICIPAL GRADO:

EDAD :

GÉNERO :

ESTADO CIVIL:

NÚMERO DE HIJOS:

1.- Cuándo surge una necesidad económica y no tiene dinero, Usted:

- a) Pide dinero prestado a un amigo.
- b) Gasta el dinero que tenía ahorrado para otros fines.
- c) Solicita un crédito bancario.

2.- Cuando pide dinero prestado, Usted:

- a) Lo paga en la fecha que le den de plazo.
- b) Lo olvida por completo, no sabe cuánto debe, ni a quién.
- c) Regularmente se atrasa un poco pero siempre paga.

3.- Cuando realiza un gasto, Usted toma en cuenta lo siguiente:

- a) Sus ingresos y presupuesto.
- b) Si le gusta mucho o lo quiere ya, eso es lo que cuenta.

c) Si vale la pena comprarlo.

4.- Cuando recibe su sueldo Usted, realiza una distribución de su dinero para:

a) Gastar en artículos de primera necesidad.

b) Pagar deudas.

c) Ahorrar todo lo que recibe.

5.- ¿Cómo son sus gastos al final del mes?

a) Sus gastos nunca rebasan lo que gana, siempre le sobra

b) Siempre se encuentra en aprietos para pagar sus deudas.

c) Apenas logra cubrir sus gastos.

6.- Trabaja Usted por qué:

a) Le gusta Trabajar.

b) Necesita cubrir sus gastos personales.

c) Tiene que pagar sus deudas.

7.-Su capacidad de pago es:

a) La mitad de sus ingresos.

b) Lo que gana.

c) Lo que está dispuesto a endeudarse.

8.- ¿Cuál es el mejor uso que puedes darle a una tarjeta de crédito?

a) Comprar bienes duraderos.

b) Para comprar todo.

c) Solo para una emergencia.

9.- Cuando compra Usted se siente:

a) Satisfecho, no le importa gastar el dinero que no tiene.

b) Culpable, puesto que gasto el dinero que necesitaba para cubrir otra necesidad.

c) No le interesa, solo quería comprar el objeto.

10.- Generalmente Usted, gasta:

a) Lo necesario para satisfacer una necesidad

- b) Lo que no tiene, pero sabe que lo obtendrá en su siguiente sueldo
- c) Prefiere no gastar y ahorrar para un futuro.

11.- De entre las siguientes opciones; ¿A cuál se acerca más su remuneración mensual?

- a) De 300 a 500 dólares
- b) De 501 a 700 dólares
- c) De 701 a 900 dólares
- d) De 900 a 1000 dólares
- e) Más de 1000 dólares

12.- De la siguiente lista, escoja la cantidad mensual que utiliza aproximadamente para cubrir sus deudas.

- a) De 100 a 150 dólares
- b) De 151 a 210 dólares
- c) De 211 a 270 dólares
- d) De 271 a 300 dólares
- e) Más de 300 dólares

13.- ¿Qué porcentaje de su sueldo invierte para cubrir necesidades básicas?

RESPUESTA:

14.- Una vez que ha cubierto todos sus gastos, ¿Cuál es su porcentaje de ahorro mensual?

- a) 5%
- b) 10%
- c) 15%
- d) No dispone de un porcentaje de ahorro.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESCALA DE INDICADORES FÍSICOS Y PSICOEMOCIONALES DE ESTRÉS

Marca con una cruz las afirmaciones que aparecen a continuación de acuerdo a los síntomas que has experimentado en los últimos meses, teniendo en cuenta la frecuencia de aparición.

- (0) Nunca
- (1) Rara vez
- (2) A veces sí – A veces no
- (3) Frecuentemente
- (4) Siempre

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
1. Me cuesta concentrarme	0	1	2	3	4
2. Puede pasar mucho tiempo sin que sienta dolor de cabeza	0	1	2	3	4
3. Me siento muy nervioso por pequeñeces	0	1	2	3	4
4. Tengo períodos de depresión	0	1	2	3	4
5. Mi memoria se mantiene normal	0	1	2	3	4
6. Me duermo fácilmente	0	1	2	3	4
7. Me siento agotado mentalmente	0	1	2	3	4
8. Me tomo las cosas de manera tranquila y relajada	0	1	2	3	4
9. Tengo dolor de cuello y espalda	0	1	2	3	4
10. Siento que me preocupo excesivamente por cada cosa	0	1	2	3	4
11. Puedo relajarme fácilmente	0	1	2	3	4
12. Me siento ágil, saludable	0	1	2	3	4
13. Se me hace difícil mantener la atención en algo	0	1	2	3	4
14. Cuando estoy ansioso pierdo o aumento el apetito	0	1	2	3	4
15. Me siento triste y desanimado	0	1	2	3	4
16. Sufro dolores de cabeza	0	1	2	3	4
17. Puedo mantenerme relajado a pesar de las dificultades	0	1	2	3	4
18. Me olvido fácilmente de las cosas	0	1	2	3	4
19. Me alimento normalmente	0	1	2	3	4
20. Me siento tranquilo y despejado	0	1	2	3	4
21. Tengo insomnio o dificultad para conciliar el sueño	0	1	2	3	4
22. Hasta las pequeñas cosas me ponen muy nervioso	0	1	2	3	4

TOTAL R.N

TOTAL R.P

TOTAL

Formulario de evaluación de desempeño

[illegible]

¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente periodo de evaluación ?			APLICA EL + 4 %	% DE AUMENTO	0
Total Actividades Esenciales:				0%	
CONOCIMIENTOS	# Conocimientos:	0	Factor: 8%	Nivel de Conocimiento	
Total Conocimientos:				0%	
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO					
# Competencias:		0	Factor: 8%		
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable		Nivel de Desarrollo	

Total Competencias Técnicas del Puesto :			0%
COMPETENCIAS UNIVERSALES # Competencias: 0 Factor: 8%			
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :			
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable	Frecuencia de Aplicación
APRENDIZAJE CONTINUO			
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL			
RELACIONES HUMANAS			
ACTITUD AL CAMBIO			
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS			
ORIENTACIÓN DE SERVICIO			
Total Competencias Universales:			0%
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO Factor: 16%			
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación
TRABAJO EN EQUIPO			
INICIATIVA			
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.			
LIDERAZGO			
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			0%

OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):				
QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
TOTAL:				0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN				
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACIÓN ALCANZADA
Indicadores de Gestión del puesto				0,0
Conocimientos				0,0
Competencias técnicas del puesto				0,0
Competencias Universales				0,0
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				0,0
Evaluación del ciudadano (-)				0,0
PROCESO INCORRECTO				
PROCESO INCORRECTO				
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)				
Fecha (dd/mm/aaaa):				
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.				
<div style="text-align: center;"> <hr/> FIRMA Evaluador o jefe Inmediato </div>				

Catálogo de competencias técnicas del puesto

CATÁLOGO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO			
DESTREZA HABILIDAD	RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		
	ALTA	MEDIA	BAJA
Análisis de operaciones	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.	Seleccionar un equipo para la oficina
Comprensión escrita	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión	Lee y comprende documentos de complejidad media, y posteriormente presenta informes.	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.
Comprensión oral	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.	Escucha y comprende los requerimientos de los usuarios internos y externos y elabora informes.	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.
Comprobación	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos	Enciende máquinas o equipos por primera vez para verificar su funcionamiento. Constata la calidad de los productos.	Verifica el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.
Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas.
Destreza matemática	Desarrolla un modelo matemático para simular y resolver problemas.	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)	Contar dinero para entregar cambios.
Detección de averías	Detecta fallas en sistemas o equipos de alta complejidad de operación como por ejemplo, depurar el código de control de un nuevo sistema operativo.	Identifica el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
Diseño de tecnología	Crea nueva tecnología.	Diseña los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.	Rediseña el portal Web institucional, base de datos y otros para mejorar el acceso a la información.
Expresión escrita	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorando)
Expresión oral	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.
Generación de ideas	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	Encuentra procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los usuarios.

Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
Identificación de problemas	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso	Compara información sencilla para identificar problemas.
Inspección de productos o servicios	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.	Chequea el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.
Instalación	Instala maquinarias, programas y equipos de alta complejidad.	Instala cableados y equipos sencillos.	Instala piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
Instrucción	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso .	Instruye a un compañero sobre la forma de operar un programa de computación.
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del usuario. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
Manejo de recursos financieros	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo .	Utiliza dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.
Manejo de recursos materiales	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.	Provee y maneja recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
Mantenimiento de equipos	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopadoras y otros equipos.
Monitoreo y control	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	Analiza y corrige documentos.
Operación y control	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presenten los sistemas.	Opera los sistemas informáticos, redes y otros e implementa los ajustes para solucionar fallas en la operación de los mismos.	Ajusta los controles de una máquina copiadora para lograr fotocopias de menor tamaño.
Organización de la información	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.	Clasifica documentos para su registro.
Organización de sistemas	Diseña o rediseña la estructura, los procesos organizacionales y las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.	Diseña o rediseña los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para agilizar las actividades laborales.
Orientación / asesoramiento	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.

Pensamiento analítico	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
Pensamiento conceptual	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
Pensamiento crítico	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
Pensamiento estratégico	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
Percepción de sistemas y entorno	Identifica la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.	Identifica situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los colaboradores de una unidad o proceso organizacional. Implica la habilidad de observar y aprovechar los comportamientos de los colaboradores y compañeros.	Identifica cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.
Planificación y gestión	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
Recopilación de información	Pone en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información esencial de forma habitual (ejemplo reuniones informales periódicas). Analiza la información recopilada.	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
Reparación	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.	Reemplaza las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
Selección de equipos	Identifica el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.	Escoge un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.

IMPORTANTE	UNA VEZ INGRESADO LAS COMPETENCIAS QUE USTED REQUIERA VUELVA A LA PESTAÑA EVAL01 :		